

Mémoire-projet

Auteur : Streel, Aurélie

Promoteur(s) : Delcourt, Cécile

Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

Diplôme : Master en sales management, à finalité spécialisée

Année académique : 2023-2024

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/19810>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



ANALYSE COMPARATIVE DES STRATÉGIES DE VENTE ET DE MARKETING POUR LES PRODUITS POUR BÉBÉS DANS LE SECTEUR DES PRESCRIPTEURS MÉDICAUX

Cas pratique : la marque BEBIO

Jury

Promoteur :
Cécile DELCOURT
Lecteur :
Yannick LERUSSE
Moniteur :
Clémence MILLECAM

Mémoire-projet présenté par
Aurélië STREEL
en vue de l'obtention du
Master en Sales management à
finalité spécialisée

Année académique 2023/2024



Ecole de Gestion de l'Université de Liège

Table des matières

1	LES ANNEXES	8
1.1	LE SONDAGE DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE	8
1.2	LES GRAPHIQUES DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE	12
1.2.1	LA MARQUE DE COUCHE LA PLUS UTILISÉE	12
1.2.2	LES CANAUX DE DISTRIBUTION DES COUCHES	12
1.2.3	LES MARQUES DE COUCHES UTILISÉES PAR PROVINCE	13
1.2.4	LES FACTEURS D'IMPORTANCE PAR PROVINCE	14
1.2.5	L'IMPORTANCE DU PRIX DES COUCHES EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNÉES DE PARENTALITÉ	15
1.2.6	LA DÉCOUVERTE D'UNE MARQUE DE COUCHE SUIVANT LE NOMBRE D'ANNÉES DE PARENTALITÉ	15
1.2.7	LES CHOIX D'UNE MARQUE DE COUCHE	15
1.2.8	LES CHOIX DES MARQUES DE SOINS	16
1.2.9	LES MARQUES DE SOINS UTILISÉES PAR PROVINCE	16
1.2.10	LES CANAUX DE DISTRIBUTION DES SOINS	17
1.2.11	LES FACTEURS D'IMPORTANCE PAR PROVINCE	18
1.2.12	LA DÉCOUVERTE D'UNE MARQUE DE SOIN POUR LES BÉBÉS	19
1.2.13	LES QUESTIONS GÉNÉRALES	19
1.2.14	LA MARQUE BEBIO	20
1.3	LES QUESTIONS D'INTERVIEW DE L'ÉTUDE QUALITATIVE	21
1.3.1	LES MATRICES DE CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES	23
	Les Pharmacies	23
	Les pédiatres	23
	Les sages-femmes	24
	Les dermatologues	24
1.4	LA RETRANSCRIPTION DES INTERVIEWS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE	24
1.4.1	LES SAGES-FEMMES	24
1.4.1.1	Sage-femme 1	24
1.4.1.2	Sage-femme 2	28
1.4.1.3	Sage-femme 3	34
1.4.2	LES PHARMACIENS	38
1.4.2.1	Pharmacie 1	38
1.4.2.2	Pharmacie 2	42
1.4.2.3	Pharmacie 3	47
1.4.3	LES PÉDIATRES	51
1.4.3.1	Pédiatre 1	51
1.4.3.2	Pédiatre 2	54
1.4.3.3	Pédiatre 3 :	58
1.4.3.4	Pédiatre 4	60
1.4.4	LES DERMATOLOGUES	62
1.4.4.1	Dermatologue 1	62
1.4.4.2	Dermatologue 2	64
1.4.4.3	Dermatologue 3	65
1.4.4.4	Dermatologue 4	67
1.5	LE TABLEAU DES CONCURRENTS DE BEBIO	69
1.5.1	LES CONCURRENTS DE COUCHES	69

1.5.2	LES CONCURRENTS DE SOINS POUR BÉBÉS	69
2	LA BIBLIOGRAPHIE	70
3	EXECUTIVE SUMMARY	76

1 Les annexes

1.1 Le sondage de l'étude quantitative

1. Quelle marque de couches utilisez-vous ?

- ➔ Pampers
- ➔ Boni
- ➔ Kruidvat
- ➔ BEBIO
- ➔ Tidoo
- ➔ Love & Green
- ➔ Lidl
- ➔ Aldi
- ➔ Autre

2. Comment avez-vous découvert cette marque?

- ➔ Boite Rose
- ➔ Bouche à oreille
- ➔ Conseillé par un professionnel de santé (sage-femme, pharmacien, dermatologue, pédiatre...) ?
- ➔ En testant le produit
- ➔ Publicité
- ➔ Via l'envoi d'échantillons
- ➔ Réputation
- ➔ Autre

3. Quels sont pour vous les critères les plus importants dans votre choix de marque de couches ? Echelle : pas du tout important – moyennement important – très important – le plus important)

- ➔ Prix

- ➔ Ecologie/ certification biologique
- ➔ Tolérance cutanée
- ➔ Marque locale / belge
- ➔ Marque reconnue internationalement
- ➔ Marque vendue en pharmacie
- ➔ Disponibilité
- ➔ Autre

4. Comment choisissez-vous une marque de soins / couches pour votre bébé ?

- ➔ Je me rends au supermarché et je regarde le prix
- ➔ Via la recommandation d'un proche
- ➔ Via la recommandation d'un professionnel de la santé (sage-femme, pharmacien...)
- ➔ Via les recommandations de mon influenceuse préférée
- ➔ Je me rends au supermarché et je regarde la composition ainsi que le % de naturalité
- ➔ Je teste les produits de la Boite Rose et je me fais mon propre avis en testant sur bébé
- ➔ Autre

5. Où achetez-vous vos couches ?

- ➔ Supermarchés
- ➔ Pharmacies
- ➔ Magasins de puériculture
- ➔ Drogueries (Di, Kruidvat, Action...)
- ➔ Autre

Passons aux soins...

6. Quelle marque de soins pour bébés utilisez-vous ?

- ➔ Mustela
- ➔ Weleda baby
- ➔ Uriage baby

- ➔ Bebio
- ➔ Galenco
- ➔ Zwital
- ➔ Avene
- ➔ A-derma
- ➔ Dermocrem
- ➔ Autre

7. Comment avez-vous découvert cette/ces marque(s) de soin ?

- ➔ Boîte Rose
- ➔ Bouche à oreille
- ➔ Conseillé par un professionnel de santé (sage-femme, pharmacien, dermatologue, pédiatre...) ?
- ➔ En testant le produit
- ➔ Publicité
- ➔ Via l'envoi d'échantillons
- ➔ Autre

8. Quels sont pour vous les critères les plus importants dans votre choix de marque de soins ?
Echelle : pas du tout important – moyennement important – très important – le plus important)

- ➔ Prix
- ➔ Ecologie/ certification biologique
- ➔ Tolérance cutanée
- ➔ Marque locale / belge
- ➔ Marque reconnue internationalement
- ➔ Marque vendue en pharmacie
- ➔ Disponibilité
- ➔ Autre

9. Où achetez-vous vos soins pour bébés ?

- ➔ Supermarchés
- ➔ Pharmacies
- ➔ Magasins de puériculture
- ➔ Drogueries (Kruidvat...)
- ➔ Autre

Passons aux questions générales...

10. Que pensez-vous des marques pour bébés vendues en supermarchés ? Avez-vous confiance en ces produits ? (Echelle : Je n'ai pas du tout confiance, je suis méfiante, j'ai confiance)

11. Demandez-vous des conseils en termes de choix de soins ou de couches aux professionnels de santé ou préférez-vous directement tester ? Pouvez-vous m'expliquer comment vous vous laissez « séduire » par une marque ? (Echelle : Je ne demande pas à un professionnel de santé car je préfère tester moi-même, je demande à plusieurs professionnels de santé afin d'être sûr de mon choix, je demande à un professionnel de santé et je lui fais totalement confiance)

12. Connaissez-vous la marque BEBIO ? Que représente pour vous BEBIO en quelques mots ?

13. Comment avez-vous connu BEBIO?

- ➔ Via les médias
- ➔ Via un coin change BEBIO chez un de leurs partenaires (sages-femmes, pédiatres...)
- ➔ En testant via un supermarché
- ➔ En testant via Sebion
- ➔ En testant via un magasin de puériculture
- ➔ Autre
- ➔ Je ne connais pas

14. Pourquoi utilisez-vous BEBIO ? / Pourquoi vous n'utilisez pas BEBIO ?

15. Depuis quand êtes-vous parents ?

16. Quel est votre âge ?

17. Combien d'enfants avez-vous ?

- ➔ Je suis enceinte de mon 1^{er} enfant
- ➔ 1
- ➔ 2
- ➔ 3
- ➔ Plus que 3
- ➔ Je suis enceinte et j'ai déjà un ou plusieurs enfants

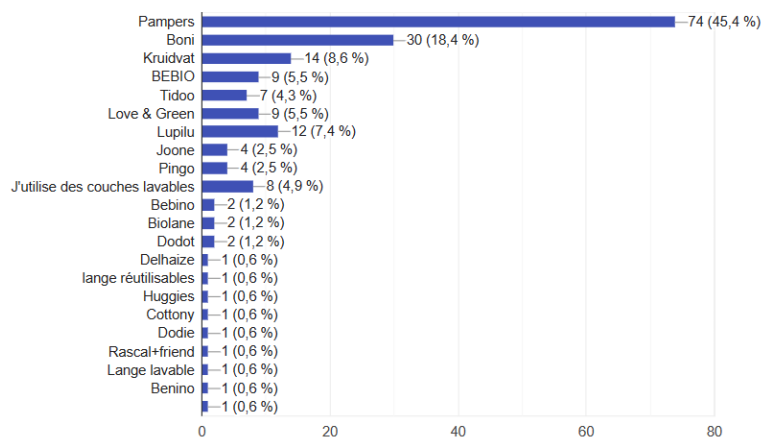
18. Quel est votre code postal ?

1.2 Les graphiques de l'étude quantitative

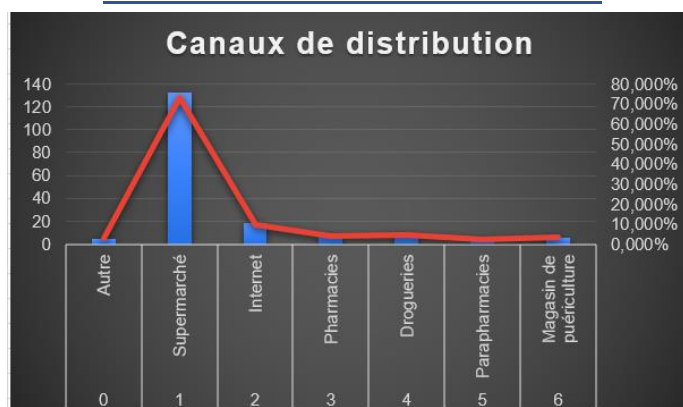
1.2.1 La marque de couche la plus utilisée

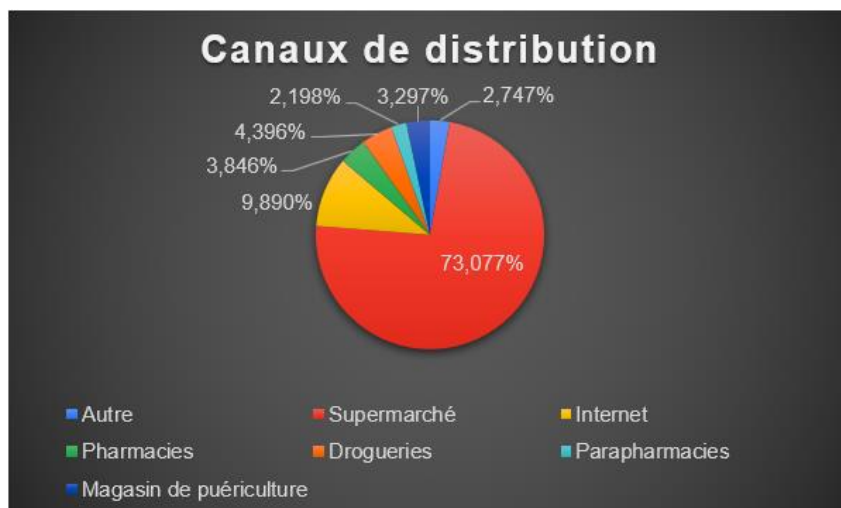
1. Quelle marque de **couches** utilisez vous ?

163 réponses



1.2.2 Les canaux de distribution des couches





1.2.3 Les marques de couches utilisées par province

Étiquettes de lignes	Nombre de Marque couches
Brabant Flamand (Bruxelles)	2
Pampers	1
Tidoo	1
Brabant Wallon	5
BEBIO	2
Joone	1
J'utilise des couches lavabl	2
Hainaut	6
Boni	1
Joone	1
J'utilise des couches lavabl	1
Love & Green	1
Pampers	1
Tidoo	1
Liège	130
Bebino	1
BEBIO	6
Boni	20
Cottony	1
Delhaize	1
Dodot	2
Huggies	1
Joone	1
J'utilise des couches lavabl	3
Kruidvat	12
lange réutilisables	1
Love & Green	5
Love & Green, Pingo	1
Lupilu	7
Pampers	61
Pingo	2
Tidoo	5
Luxembourg	3
Dodie	1
Pampers	2
Namur	37
Bebino	1
BEBIO	1
Benino	1
Biolane	2
Boni	8
Joone	1
Kruidvat	2
Lange lavable	1
Love & Green	2
Lupilu	5
Pampers	11
Pingo	1
Rascal+friend	1

1.2.4 Les facteurs d'importance par province

PRIX							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)		3	2	7	1	14
2		1	1	1	37	1	51
3				1	45	1	58
4		1	1	2	24	12	40
Total général		2	5	6	113	3	163
ECOLOGIE / LABELS / CERTIFICATIONS							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)					13	45
2		1		3	43	1	57
3		1	1	26		6	34
4			4	3	13	2	27
Total général		2	5	6	113	3	163
TOLERANCE CUTANEE							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)					1	5
2				1	4		50
3				1	37		107
4		2	5	5	71	3	163
Total général		2	5	6	113	3	163
COMPOSITION							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)				7	3	10
2		1			42	1	65
3		1		3	40	3	47
4			5	3	24	2	41
Total général		2	5	6	113	3	163
MARQUE LOCALE / BELGE							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)	2	5	65	2	25	95
2			2	33	1	7	41
3			3	1	3	2	7
4							
Total général		2	5	6	113	3	163
MARQUE RECONNUE A L'INTERNATIONAL							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)		3	5	44	19	71
2		1	2		41	2	55
3		1		1	21	5	28
4					7	1	8
Total général		2	5	6	113	3	163
MARQUE VENDUE EN PHARMACIE							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)	1	3	5	78	1	117
2		1	1	1	30	1	37
3			1		5	1	8
Total général		2	5	6	113	3	163
DISPONIBILITE							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)		2	2	3	1	15
2			2	2	17	8	29
3		2		2	71	2	93
4			1		22	3	26
Total général		2	5	6	113	3	163
CONSEILLE PAR UN MEDECIN							
Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Étiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
1	Brabant Flamand (Bruxelles)		2	2	34	13	51
2		1		3	48	1	68
3		1	2		24	1	32
4			1	1	7	1	12
Total général		2	5	6	113	3	163

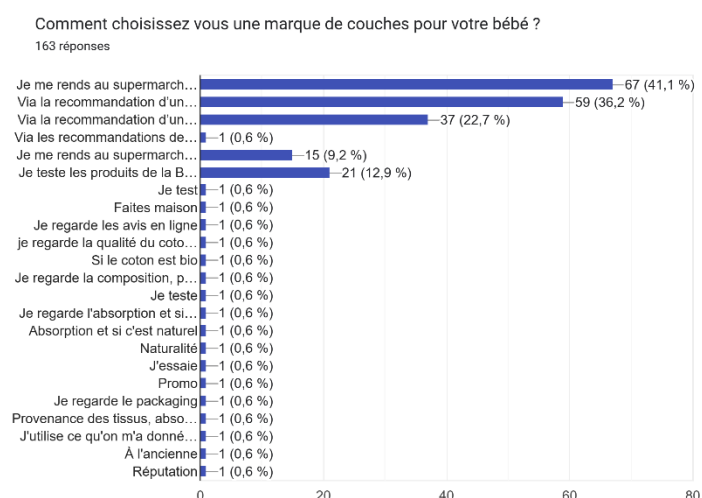
1.2.5 L'importance du prix des couches en fonction du nombre d'années de parentalité

Importance prix / parentalité	Nombre de	Depuis quand êtes-vous parents ?
1	14	
	7	Depuis moins de 10 ans
	7	Depuis plus de 10 ans
2	52	
	29	Depuis moins de 10 ans
	23	Depuis plus de 10 ans
3	58	
	38	Depuis moins de 10 ans
	20	Depuis plus de 10 ans
4	39	
	29	Depuis moins de 10 ans
	10	Depuis plus de 10 ans
Total général	163	

1.2.6 La découverte d'une marque de couche suivant le nombre d'années de parentalité

	Nombre de Découverte de la marque
Depuis moins de 10 ans	192
À l'ancienne	1
Boîte Rose	14
Bouche à oreille	34
Conseillé par un professionnel de santé (sage-femme, pharmacien, dermatologue, pédiatre,...)	17
En testant le produit	46
Maternité	3
Publicité	14
Recommandation d'un proche	34
Réputation	27
Via l'envoi d'échantillons	1
Maternité	1
Depuis plus de 10 ans	111
Boîte Rose	11
Bouche à oreille	16
Conseil de ma grand-mère	1
Conseillé par un professionnel de santé (sage-femme, pharmacien, dermatologue, pédiatre,...)	12
En testant le produit	26
Façon grand mère linge en coton bien plié	1
Publicité	10
Recommandation d'un proche	16
Réputation	13
Via l'envoi d'échantillons	4
Vu la fréquence, je cherchais une marque pas chère à laquelle ma fille ne reagit pas	1
Total général	303

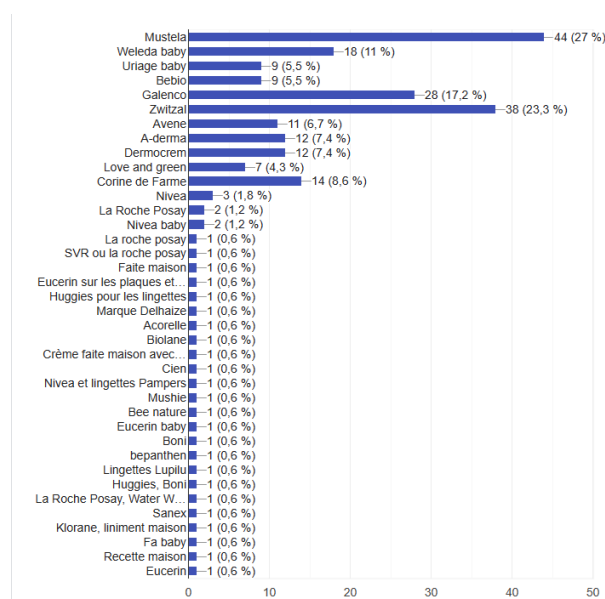
1.2.7 Les choix d'une marque de couche



Voici les propositions dans l'ordre du graphique :

- Je me rends au supermarché et je regarde le prix
- Via la recommandation d'un proche
- Via la recommandation d'un professionnel de santé (sage-femme, pédiatre, ...)
- Je me rends au supermarché et je regarde le pourcentage de naturalité

1.2.8 Les choix des marques de soins

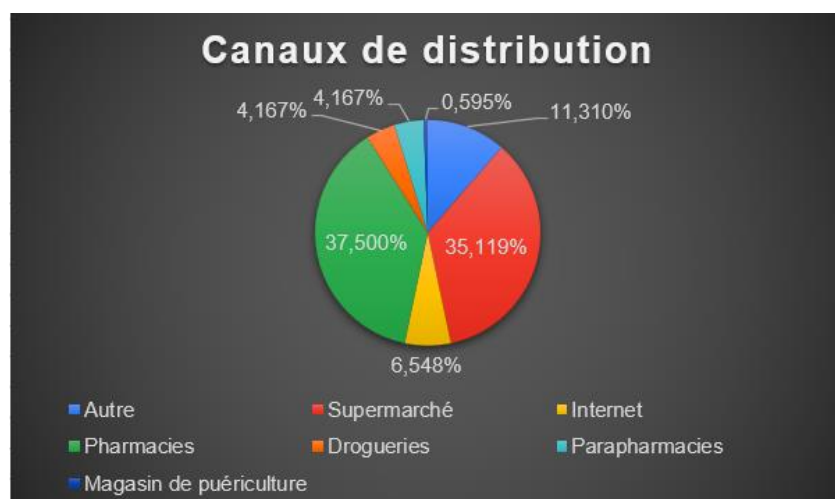
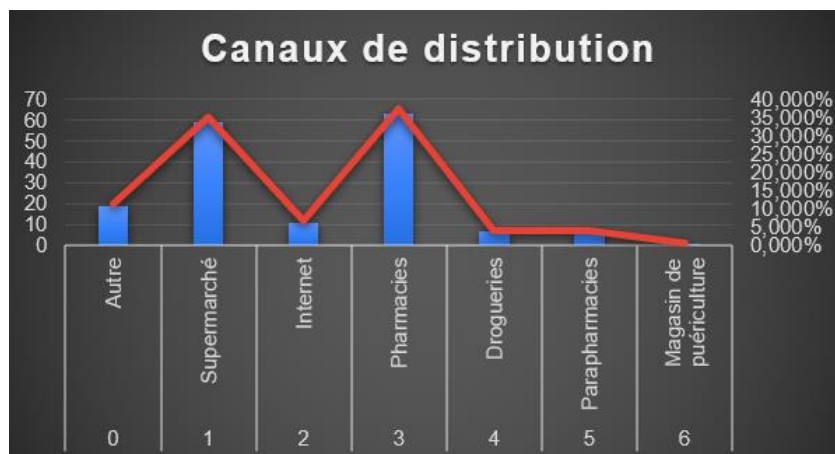


1.2.9 Les marques de soins utilisées par province

Etiquettes de lignes	Nombre de Marque soins
Brabant Flamand (Bruxelles)	3
Acorelle	1
Mustela	1
Weleda baby	1
Brabant Wallon	5
Bebio	2
Faite maison	1
Mustela	1
Weleda baby	1
Hainaut	6
Crème faite maison avec une recette de ma grand-mère	1
Galenco	1
Love and green	1
Weleda baby	1
Zwigal	2
Liège	170
A-derma	10
Avene	10
Bebio	8
Bepanthen	1
Boni	1
Cien	1
Corine de Farme	10
Dermocrem	6
Eucerin	3
Galenco	23
Huggies	2
La Roche Posay	3
Lingettes Pampers	1
Liniment maison	1
Love and green	5
Mushie	1
Mustela	32
Nivea baby	3
Recette maison	1
Uriage baby	7
Water Wipes	1
Weleda baby	15
Zwigal	25

Luxembourg	6
Corine de Farme	1
Galenco	1
La roche posay	2
Mustela	1
Uriage baby	1
Namur	52
A-derma	2
Avene	1
Bebio	3
Bee nature	1
Biolane	1
Boni	1
Corine de Farme	3
Dermocrem	5
Fa baby	1
Galenco	3
Klorane	1
Lingettes Lupilu	1
Liniment maison	1
Love and green	1
Marque Delhaize	1
Mustela	9
Nivea baby	3
Sanex	1
Uriage baby	1
Weleda baby	1
Zwital	11

1.2.10 Les canaux de distribution des soins



1.2.11 Les facteurs d'importance par province

PRIX

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1		2	2	11	1	4	20
2	2	2	1	54	2	15	76
3			2	42		14	58
4		1	1	6		1	9
Total général	2	5	6	113	3	34	163

ECOLOGIE / LABELS / CERTIFICATIONS

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1				24		8	32
2	1		1	31	2	15	50
3	1		2	43		5	51
4		5	3	15	1	6	30
Total général	2	5	6	113	3	34	163

TOLERANCE CUTANEE

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1				2			2
2				3		2	5
3			1	26		6	33
4	2	5	5	82	3	26	123
Total général	2	5	6	113	3	34	163

COMPOSITION

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1				4			4
2				16		9	25
3	1		2	45	2	15	65
4	1	5	4	48	1	10	69
Total général	2	5	6	113	3	34	163

MARQUE LOCALE / BELGE

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1	1	2	5	59	3	29	99
2	1		1	38		5	45
3		1		16			17
4		2					2
Total général	2	5	6	113	3	34	163

MARQUE RECONNUE A L'INTERNATIONAL

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1		4	4	41		17	66
2	2	1		46	1	8	58
3			2	26	1	9	38
4					1	1	1
Total général	2	5	6	113	3	34	163

DISPONIBILITE

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1		2	4	4	1	6	17
2				23		9	34
3	2	1	2	77	2	16	100
4				9		3	12
Total général	2	5	6	113	3	34	163

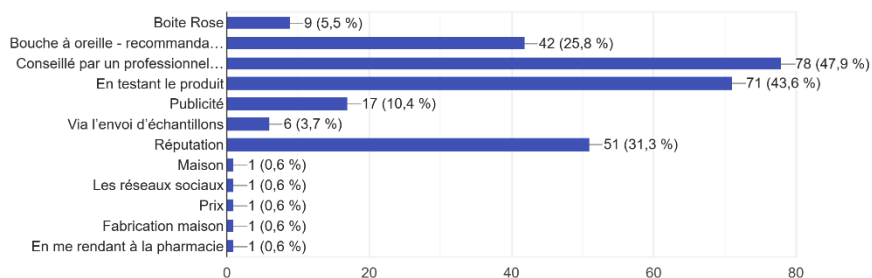
CONSEILLE PAR UN MEDECIN

Nombre de Quelle est votre province de résidence ?	Etiquettes de colonnes	Brabant Wallon	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Etiquettes de lignes	Brabant Flamand (Bruxelles)						
1		1	1	15		5	22
2			2	38		16	57
3	1	1	2	41	2	5	52
4	1	2	1	19	1	8	32
Total général	2	5	6	113	3	34	163

1.2.12 La découverte d'une marque de soin pour les bébés

Comment avez-vous découvert cette/ces marque(s) de soins pour bébés ?

163 réponses

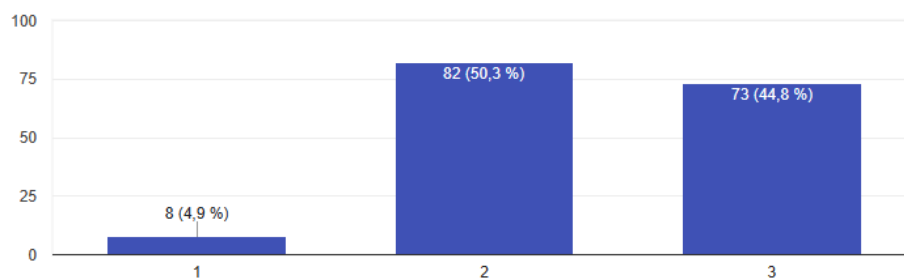


1.2.13 Les questions générales

Que pensez-vous des marques pour bébés vendues en supermarchés ? Avez-vous confiance en ces produits ?

 Copier

163 réponses



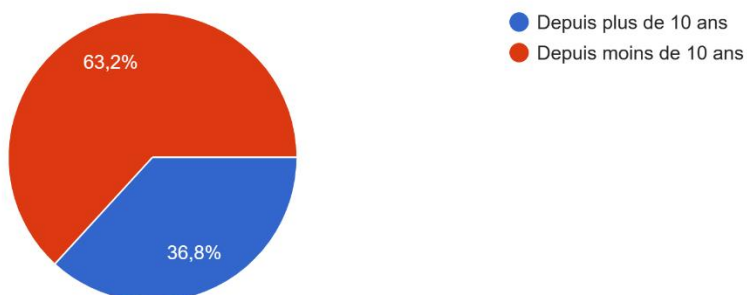
Le 1 signifie : “je n’ai pas du tout confiance”

Le 2 signifie : “j’ai relativement confiance”

Le 3 signifie : “j’ai entièrement confiance”

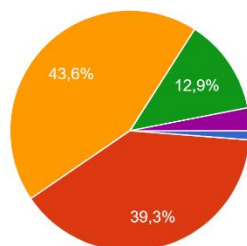
Depuis quand êtes-vous parents ?

163 réponses



Combien d'enfants avez-vous ?

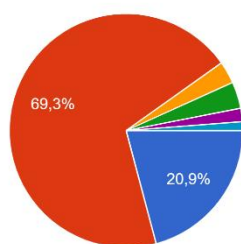
163 réponses



- Je suis enceinte
- 1
- 2
- 3
- Plus que 3

Quelle est votre province de résidence ?

163 réponses



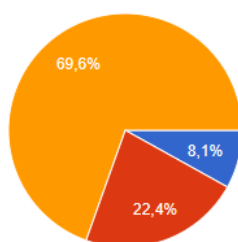
- Namur
- Liège
- Brabant Wallon
- Hainaut
- Luxembourg
- Brabant Flamand (Bruxelles)

1.2.14 La marque Beblio

Connaissez vous la marque BEBIO ?

161 réponses

Copier

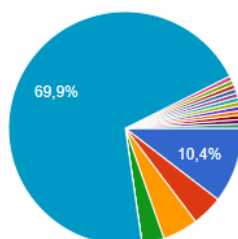


- Oui, je connais et j'utilise la marque
- Oui je connais mais je n'utilise pas la marque
- Non, je ne connais pas du tout

Comment avez-vous connu BEBIO ?

163 réponses

Copier



- Via les médias (réseaux sociaux, publi...
- Via un coin change BEBIO chez un de...
- En testant via un supermarché
- En testant via Seblio
- En testant via un magasin de puéricult...
- Je ne connais pas
- Un proche utilise la marque
- Via un proche

▲ 1/3 ▼

1.3 Les questions d'interview de l'étude qualitative

Pharmacies

1. Quels sont les critères spécifiques à prendre en compte pour qu'un marque pour bébés soit vendue en pharmacie (marges, exclusivité, offre spéciale...) ?
2. De quel type d'informations avez-vous besoin de la part de vos fournisseurs pour conseiller et informer au mieux vos clients (ou les patients) ? Quels sont vos critères clefs de décision dans le choix d'un fournisseur (qualité de l'information/contact/éthique des pratiques du fournisseur/certification biologique/...).
3. Quels critères prenez-vous en compte pour recommander un produit de soins ou de couches pour bébés à vos clients ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?
4. Comment jugez-vous l'éthique des pratiques marketing utilisées pour promouvoir ces produits ?
5. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ?
6. Comment gérez-vous les demandes des parents qui recherchent des produits de soins ou des couches spécifiques pour leurs bébés ?
7. Dans quelle mesure la disponibilité des produits (stock – restock) et les promotions influencent-elles sur votre recommandation aux clients ?
8. Quelles tendances avez-vous observées en termes de préférences des parents pour les produits de soins pour bébés ces dernières années ?
9. Comment jugez-vous l'importance de la certification biologique ou écologique dans le choix des produits que vous recommandez ?
10. Comment évaluez-vous l'impact des stratégies marketing des produits de soins et des couches pour bébés sur les décisions d'achat de vos clients ?

Pédiatres

1. Quel rôle jouent les recommandations des laboratoires pharmaceutiques ou des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?
2. Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ?
3. Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?
4. Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?
5. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ?
6. Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?
7. Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?
8. Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

9. Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?
10. À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?
11. Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Sages-femmes

1. Comment les stratégies marketing influent-elles sur les décisions des parents concernant les produits de soins et les couches pour bébés ?
2. Quelles informations ou recommandations trouvez-vous les plus utiles lorsqu'il s'agit de conseiller les jeunes parents sur ces produits ?
3. Selon vous, quels sont les principaux critères à prendre en compte pour choisir des produits de soins ou des couches adaptés aux bébés ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?
4. Quelle est votre perception de l'éthique dans les pratiques de commercialisation de ces produits ?
5. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ?
6. Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?
7. Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?
8. À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?
9. Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Dermatologues

1. Quel impact avez-vous observé des produits de soins sur la santé dermatologique des bébés ?
2. Comment évaluez-vous l'efficacité des campagnes marketing concernant les produits pour les peaux sensibles des nourrissons ?
3. Quelles sont les caractéristiques que vous recommandez généralement pour les produits de soins destinés aux bébés ayant des problèmes de peau ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?
4. Quelle est votre opinion sur l'utilisation de produits de soins pour les bébés, et comment cela peut-il être influencé par les stratégies de marketing ?
5. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ?
6. Comment évaluez-vous l'impact des ingrédients spécifiques des produits de soins pour bébés sur la santé dermatologique ?
7. Dans quelle mesure les demandes des parents en matière de produits "hypoallergéniques" influencent-elles vos recommandations ?
8. Quels types de problèmes de peau chez les bébés considérez-vous comme les plus courants, et comment cela influence-t-il vos recommandations ?

9. Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

1.3.1 Les matrices de construction des questionnaires

Les Pharmacies

Thèmes	Explication du thème
Critères de vente en pharmacie	Les critères spécifiques pour qu'une marque pour bébés soit vendue en pharmacie sont explorés, notamment les considérations liées aux marges, à l'exclusivité et aux offres spéciales. Cette question vise à dévoiler les éléments clés qui influencent la sélection des produits pour bébés en pharmacie.
Relations fournisseurs-pharmacies	Les informations nécessaires de la part des fournisseurs pour conseiller efficacement les clients sont discutées. Les critères de décision lors du choix d'un fournisseur, tels que la qualité de l'information, le contact, l'éthique des pratiques et la certification biologique, sont explorés pour éclairer sur les partenariats privilégiés.
Recommandation de produits pour bébés	Les critères pris en compte pour recommander un produit de soins ou de couches pour bébés sont analysés. Cette question vise à comprendre les aspects qui guident la recommandation des pharmaciens envers les clients parents.
Éthique des pratiques marketing	L'évaluation de l'éthique des pratiques marketing pour promouvoir les produits pour bébés est abordée. Les pharmaciens partagent leur perspective sur la moralité des stratégies marketing employées dans le secteur.
Défis liés à la distribution (vente multi canaux)	Les freins possibles face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution sont explorés. Cette question vise à identifier les défis opérationnels ou commerciaux que les pharmacies pourraient rencontrer dans de telles situations.
Gestion des demandes des clients	La gestion des demandes spécifiques des parents à la recherche de produits particuliers pour leurs bébés est discutée. Cette question cherche à comprendre comment les pharmacies répondent aux demandes spécifiques des clients.
Influence de la disponibilité et des promotions	L'impact de la disponibilité des produits, y compris le stock et les promotions, sur les recommandations aux clients est évalué. Les pharmaciens partagent leur point de vue sur l'importance de la disponibilité des produits et des offres promotionnelles.
Tendances des préférences parentales	Les tendances observées en termes de préférences des parents pour les produits de soins pour bébés au fil des années sont explorées. Cette question vise à détecter des évolutions dans les choix des parents.
Importance de la certification / labels	L'importance accordée à la certification biologique ou écologique dans le choix des produits recommandés est évaluée. Les pharmaciens partagent leur opinion sur le poids de ces certifications dans leurs recommandations.
Impact des stratégies marketing	L'évaluation de l'impact des stratégies marketing sur les décisions d'achat des clients est discutée. Les pharmaciens partagent leurs observations sur la manière dont les campagnes marketing influent sur le comportement d'achat des parents.

Les pédiatres

Thèmes	Explication du thème
Facteurs influents sur les décisions des pédiatres	Rôle des recommandations des laboratoires pharmaceutiques et représentants médicaux.
Critères médicaux et de santé des bébés	Critères guidant la prescription ou la recommandation. Importance de la composition des produits et leur impact sur la santé du bébé.
Relations et confiance	Confiance des parents dans les informations des marques versus celles des professionnels de la santé et influence des retours d'expérience des parents sur les recommandations.
Défis opérationnels et éthiques	Freins face à une marque avec plusieurs canaux de distribution.
Éducation et conseils aux parents	Éducation des parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits / couches. Conseils spécifiques sur la fréquence d'utilisation.
Sensibilité environnementale et préférences des parents	Importance accordée aux considérations environnementales. Tendances observées en termes de préférences des parents.
Défis pratiques des Parents	Principaux défis des parents lors du choix de produits de soins ou de couches.
Pratiques marketing des concurrents	Perception de l'impact des campagnes publicitaires ou marketing.

Les sages-femmes

Thèmes	Explication du thème
Influence des stratégies marketing	Comment les stratégies marketing influent sur les décisions des parents.
Informations et recommandations	Les informations ou recommandations les plus utiles lorsqu'il s'agit de conseiller les jeunes parents sur ces produits.
Critères de choix des produits	Principaux critères à prendre en compte pour choisir des produits de soins ou des couches adaptés aux bébés.
Perception de l'éthique dans la recommandation	Perception de l'éthique dans les pratiques de commercialisation de ces produits.
Freins face à la distribution multi-canaux	Supermarché vs pharmacies
Défis pour les parents	Principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés.
Éducation des parents	Comment les sages-femmes éduquent les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins / couches pour les bébés.
Sensibilité aux considérations environnementales	À quel point les parents sont sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits / couches pour leurs bébés.
Conseils sur la fréquence d'utilisation	Conseils donnés aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour bébés.

Les dermatologues

Thème	Explication du thème
Impact des produits de soins sur la santé dermatologique des bébés	Observations sur l'impact des produits de soins sur la santé dermatologique des bébés.
Évaluation de l'efficacité des campagnes marketing	Évaluation de l'efficacité des campagnes marketing concernant les produits pour les peaux sensibles des nourrissons.
Caractéristiques recommandées pour les problèmes de peau	Caractéristiques recommandées pour les produits de soins destinés aux bébés ayant des problèmes de peau.
Opinion sur l'utilisation de produits de soins pour bébés	Opinion sur l'utilisation de produits de soins pour les bébés, et comment cela peut être influencé par les stratégies de marketing.
Freins face à la distribution multi-canaux	
Évaluation de l'impact des ingrédients spécifiques pour la santé de la peau	
Influence des demandes des parents sur les recommandations	Dans quelle mesure les demandes des parents en matière de produits "hypoallergéniques" influencent les recommandations.
Problèmes de peau (courants) chez les bébés	Types de problèmes de peau chez les bébés considérés comme les plus courants, et comment cela influence les recommandations.
Éducation des parents sur l'utilisation des produits soins / couches pour bébés	Comment les dermatologues éduquent les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins / couches pour les bébés
Sensibilité aux considérations environnementales	À quel point les parents / dermatologues sont sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés / dans leurs recommandations.

1.4 La retranscription des interviews de l'étude qualitative

1.4.1 Les sages-femmes

1.4.1.1 Sage-femme 1

La première sage-femme interrogée est Aurélie Lux. Elle a son propre cabinet à Marche-en-Famenne et fait partie des sages-femmes partenaires de Bebio. Elle a travaillé durant plusieurs années à l'hôpital Vivalia de Marche-en-Famenne et depuis plus d'un an, elle est devenue sage-femme indépendante.

Voici la retranscription de l'interview :

Donc quelles informations ou recommandations trouvez-vous les plus utiles lorsqu'il s'agit de conseiller les parents ? Donc sur les produits de manière générale, donc par exemple ce qu'il faut des produits enfin vous recommander des produits plutôt bio, pas bio ? Naturel, pas naturel. Enfin, c'est quoi les points d'attention lorsque vous recommencez ?

Bannir tout ce qui est parfum artificiel, préférer tout ce qui est huile végétale et pas huile minérale, déjà je leur dis de regarder à cela. Et puis après voir un peu aussi dans la famille, est-ce qu'il y a une peau atopique, est-ce qu'il y a de l'eczéma, est-ce qu'il y a des choses allergiques au niveau familial aussi différent de fratrie, comme ça, on voit un peu vers quoi on peut se diriger. Après je leur demande s'ils sont sensibles au bio ou pas au bio. Et en fonction, je leur propose des choses.

Et en termes d'huile minérale, et cetera. Comment est-ce que, parce que souvent les termes sont hyper techniques dans les listes d'ingrédients, comment est-ce que les parents peuvent se dire OK, ça c'est une huile minérale, je ne prends pas et ça OK, c'est une huile végétale, je prends, c'est complexe. J'imagine qu'ils viennent directement avec le produit ou avec la marque et ils vous demandent ?

Oui, déjà s'il y a déjà des produits comme Zwitzal que de suite j'élimine. Bah c'est des choses qui ne coûtent pas trop chères et qu'on trouve facilement dans les grandes surfaces, donc est-ce que c'est bien si on les trouve dans les magasins ? Donc voilà après je leur dis bah s'ils ont des produits Mustela comme on leur met à l'hôpital, de regarder déjà d'être sur les peaux atopiques, peau sèche et de n'utiliser que ça pour l'instant s'ils ne veulent pas changer leur gamme et de ne pas utiliser tout ce qui est parfumé. Je leur dis par principe que si ça sent trop bon c'est que ce n'est pas adapté pour le bébé quoi.

Oui c'est vrai qu'au final, quand il y a une super bonne odeur de bébé, de fraîcheur...

Oui, je leur dis que quand ça sent trop bon, que ça tient sur la peau super longtemps bah par principe logiquement ce n'est pas des hydrolats, et donc c'est des parfums et donc ça va rester super longtemps, et ça va abîmer la peau quoi. Ouais, donc j'essaie de les aiguiller un peu comme ça quoi.

OK et donc du coup vraiment, les principaux critères pour choisir les couches, quels sont-ils ? Est-ce que vous en avez ou est-ce que vous recommandez une marque directement ?

Je leur dis déjà de vérifier s'il n'y a pas de chlore, pas de javel. Enfin d'être sur des produits un peu comme, pareil que pour les serviettes hygiéniques, je parle de ça pendant la grossesse, bah d'être sur du « pas parfum, pas blanchi au chlore » d'après d'être sur du bio, pas bio, c'est toujours la question aussi pour eux. Coton, bambou, voire un peu ce qu'ils y connaissent aussi en énergies renouvelables. Et donc on part là-dessus quoi.

C'est sûr que c'est le meilleur. Et vous recommandez tout ce qui est couches réutilisables, lavables, etcetera ?

Oui, alors mon petit mannequin il a une couche réutilisable donc d'office quand je fais les ateliers, ben ça reste un peu, parce que moi j'en ai utilisé, donc ça reste dans mes habitudes. Maintenant, ce n'est pas la majorité des gens, vraiment, s'ils sont couches lavables, c'est qu'ils ont déjà vraiment, vraiment réfléchi depuis très longtemps. C'est dans leurs habitudes de vie d'être dans du naturel, dans du bio ou du d'être dans du sans déchet. Ouais et donc là bah forcément c'est logique mais ce n'est pas la majorité.

Oui, non et puis souvent, j'ai l'impression que dès qu'ils ont une couche réutilisable, ils cherchent une alternative pour quand ils ont des sorties etcetera.

Oui c'est ça et là, il y a des choses très naturelles et différentes marques. Comme Bamboo, Bebio...

Oui, Bamboo, c'est une chouette marque aussi _

Et donc forcément, ils connaissent.

Et quels sont les freins que vous pourrez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ? Donc nous par exemple, on est en grande surface, on est dans quelques pharmacies, mais ce n'est vraiment pas notre cheval de bataille. Est-ce que c'est réticent pour vous ? Une marque qui est en supermarché ? Parce que qui dit supermarché dit un peu Zwitzal et produit un petit peu cracra. Ou pas du tout. Ça ne vous dérange pas ? Parce que bah dans les supermarchés on trouve de tout, dans l'alimentation il y a du bon, y a du pas bon donc pourquoi pas dans les produits de soins et les couches pour bébé ?

Non moi ça me ce n'est pas un frein pour moi parce que je trouve que maintenant dans les on va dans le supermarché on trouve un rayon produits locaux avec du fromage machin, les petits traiteurs du coin, donc au final ça commence à rentrer dans les supermarchés. Et justement, c'est bien parce que ça fait plus produit qu'on aller chercher juste ce produit quelque part et donc les gens s'ils doivent faire ça : aller chercher leur produit là, leur ci là et leur ci là ben au final, ils vont aller au plus facile et ils vont aller juste au supermarché. Puis la plupart des gens n'ont pas le temps puis maintenant les gens commandent aussi beaucoup par Internet. D'où l'intérêt de Sebïo, votre site et tout. Moi je les référence beaucoup vers le site parce que même dans l'alimentaire je trouve qu'il y a plein de choses super pour les enfants ils ont donc bah sur ce ça permet de coupler un peu mais pour moi ce n'est pas un frein d'être en supermarché. Si les gens connaissent la marque et savent que c'est justement local alors qu'il ne faut pas la trouver au fin fond de la France. Mais si on est ici, enfin pour moi autour de Marche, je trouve ça tout à fait logique. C'est même super parce que c'est une bonne visibilité.

Ah mais clairement, et vous n'avez pas des patientes qui disent « Ah oui non, moi j'achète qu'en pharmacie » ?

Souvent, ils (les parents) se disent ça parce qu'on va aller en pharmacie voir le pharmacien et il va me conseiller c'est vrai qu'on va trouver des marques comme la Roche-Posay, Eucerin, des marques comme ça plus pharmacie ou parapharmacie maintenant. Mais pour moi ce n'est pas un frein d'être au supermarché. Bon souvent je leur dis même justement si vous allez donner sur Delhaize faire vos courses, y en a (du Bebio). Peut-être aussi au Carrefour, je ne sais pas. Mais je leur dis enfin, c'est facile si vous faites vos courses là, je préfère qu'ils achètent ça que le Mustela qui est à côté quoi et qu'on retrouve aussi en pharmacie et qui n'est pas en termes de composition...

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soin ou des couches pour bébé ?

Le défi ? Bah c'est le rapport qualité prix quoi, beaucoup de gens sont prêts à se dire « bah oui je veux ce qui est bon pour mon bébé » et qui ont les moyens. Et puis au final Ben quant au final il faut acheter plein de couches, plein de produits, au final, on revoit un peu ses principes quoi...le portefeuille joue donc il n'y a rien à faire, on compare et on n'est pas toujours sur des bons critères, s'ils ne connaissent pas, s'ils ne savent pas la qualité des produits mais ils comparent.

Oui y a même plein de parents qui disent « bon bah je vais tester une autre marque, si le bébé ne réagit pas c'est que c'est bon ». Mais non faut pas faire ça. Enfin je veux dire il ne va peut-être pas réagir les premières fois puis il va commencer à avoir des rougeurs et alors là on est parti sur la catastrophe quoi. Et Comment éduquez-vous (avec beaucoup de guillemets évidemment) les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour bébé ? Est-ce que vraiment vous les guidez en disant « Bah voilà il faut telle marque parce que... » et vous voyez que ça les conscientise ou juste ils vous demandent une marque ?

L'éducation j'essaye déjà de la faire en prénatale, donc aussi quand j'ai des mamans en prénatal, j'essaye de faire un atelier « premier et petits soins » et là ça me permet de sortir, de faire un listing de tous les produits qui sont nécessaires pour le bébé. Et là de faire un listing et de voir ben déjà ce qu'ils ont chez eux parce que c'est la première chose, on ne va pas leur faire acheter 50000 trucs. Enfin déjà quand je vais à domicile, il y a toujours des petites choses à racheter en fonction de la peau des bébés. Et donc forcément on essaye de voir déjà ce qu'ils utilisent parce que ce qu'ils sont sur du Tahiti Douche, il faut bien se rendre compte qu'ils ne vont pas aller acheter du Bebio pour leur bébé donc ça permet déjà un peu de voir comment eux fonctionnent à la maison et déjà aussi de les éduquer eux. Je trouve que si on les éduque eux dans leur hygiène, d'office ils vont voir une hygiène optimale pour leur bébé. Et donc moi je commence déjà en prénatal quoi. Et puis après, ça après à la maison, en fonction de, parce que forcément comme je les vois, c'est quand ils sont chez moi donc forcément ils utilisent mes produits donc là je ne vois pas toujours spécialement ce qu'ils utilisent. Et on parle de tellement de choses que des fois, on n'a pas le temps de revenir sur ce point-là parce que pour moi il a déjà été vu en prénatal ou alors l'essentiel est vu à l'hôpital avec les sages-femmes et donc je ne refais pas toujours le point sur ça. Alors on le refait quand il y a vraiment un problème de peau qui apparaît, si on se rend compte qu'en fait il a des boutons, des irritations. Et là on refait le point sur l'hygiène et sur ce qui peut poser problème et sur les produits qu'ils utilisent.

Et c'est la majorité des patients que vous devez conscientiser sur les produits plus qualitatifs, ou la plupart sont déjà eux-mêmes conscientisés ?

Non je trouve que c'est de mieux en mieux franchement, enfin en tout cas ici, sur la région de Marche même, et puis quand je travaillais à l'hôpital, on avait déjà supprimé les lingettes parce qu'elles étaient données par Pampers et je pense qu'elles le sont toujours mais il y a quand même eu une proposition d'alternative, et c'est là que le liniment a commencé à exister. Alors après je trouve que ce n'est pas la solution pour tout, mais ça a déjà été mieux que les lingettes Pampers parfumées. Et donc je trouve qu'il y a déjà un point de départ à l'hôpital quoi maintenant. Mais c'est encore sponsorisé par les marques et donc forcément, ce n'est pas optimal, mais voilà je trouve que c'est quand même de mieux en mieux.

Oui, mais de toute façon même au niveau des hôpitaux, parce que nous on a fait une tournée dans les hôpitaux, pour donner des produits et ils nous disent « en fait on n'aime pas du tout Pampers mais comme on a que ça, ben on est obligé de les donner ». Mais on conseille verbalement « si vous pouvez aller vers autre chose, allez-y ». Donc on voit que ça commence un petit peu à changer, mais petit à petit.

Mais ce qu'il y a aussi c'est qu'avant, les médecins avaient beaucoup la main mise fin dans les équipes même si maintenant, les équipes sont différentes donc ce n'est plus comme ça mais dans les hôpitaux, en tout cas quand on a voulu changer, ça a été refusé mais ça commence à changer j'ai l'impression.

Et comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

Et bien on voit que les patients nous font confiance et nous sollicitent beaucoup, surtout en prénatal pour nous demander des conseils et puis, avec les ateliers, on fait beaucoup de préparation quoi donc y a de la confiance et puis on fait des ateliers pratiques avec la poupée et tout ça donc oui, on guide beaucoup les parents.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Ça va dépendre, certains comme je vous l'ai dit sont dans une optique très naturelle et demandent des couches lavables et des produits sûrs et vont aller vers des ingrédients bruts comme des huiles végétales mais moi, je conseille toujours d'aller vers du plus naturel possible et bah de privilégier des marques qui sont naturelles et sûres mais à nouveau, le portefeuille est là et les critères personnels aussi fin je le vois bien, certains veulent du naturel, d'autres c'est le prix, ou vont suivre ce qu'on leur dit à la maternité donc bon, l'idéal est de voir pendant l'atelier prénatal comme on va procéder.

Et quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Ça dépend des produits, la crème de change, pas à chaque change, l'eau nettoyante pour le débarbouillage le matin enfin ça dépend vraiment. Moi j'aime aussi beaucoup les huiles de bain, ça hydrate, c'est naturel et c'est bien pour la peau du bébé. Mais l'ONE préconise de laver le siège uniquement avec de l'eau mais il faut nettoyer avec du savon absolument pour éviter les irritations donc ça va dépendre des produits et des professionnels de santé aussi la fréquence.

Est-ce que la stratégie de Bebio donc vous installez un coin dédié au change avec nos produits, vous donnez des échantillons, parlez de vous sur nos réseaux, vous trouvez que ça a un impact ?

Oui, bah ça a un impact sur du long terme, pas avec une seule visite, surtout si la maman utilise déjà des produits sur son bébé mais je vois qu'après plusieurs visites, les patients finissent par utiliser vos produits alors pas forcément toute la gamme mais surtout ceux que je leur ai donné en échantillon ou ceux qu'ils ont testé au cabinet donc sur du long terme, ça fonctionne.

1.4.1.2 Sage-femme 2

La seconde sage-femme est Murielle Conradt, sage-femme indépendante, présidente de l'UPSFB (Union Professionnelle des Sages-Femmes Belges) et l'une des partenaires de Bebio à qui nous envoyons des échantillons et qui a, à sa disposition, un coin change Bebio.

Voici la retranscription de son interview :

Donc selon vous, comment les stratégies marketing influent sur les décisions des parents concernant donc du coup les produits de soins et les produits de bébé ?

Alors vous appelez stratégie marketing, c'est le fait de faire un coin bébé, donner des échantillons...

C'est ça.

Alors le coin bébé, ça marche bien parce que du coup « oh pas mal le linge par exemple » donc ça c'est vraiment pas mal. Les échantillons marchent vraiment bien. Moi sur la fin de la grossesse je leur donne systématiquement des petits échantillons.

C'est vrai que pour aller à la mat (=maternité), c'est toujours...

Oui pour aller à la mat parce qu'en plus elles n'aiment pas trop les produits de la mat donc ça, ça marche bien vraiment. Quand le bébé a des plaies, moi j'en ai toujours un peu avec moi, pour avoir de quoi échanger ce qu'elles ont comme linge déjà pour tester donc ça, ça marche vraiment bien. Ce qui marche bien dans la stratégie marketing chez vous, c'est que on peut les trouver partout et ça du coup ça les détend. Ne faut pas aller à la pharmacie, il ne faut pas. Enfin voilà. Le papa va faire des courses tantôt à tel endroit puis il en ramène, donc ça, ça marche plutôt bien.

Ah oui donc c'est pas du tout un facteur, un frein ?

Ah non, c'est pas du tout freinant quoi, ça même mieux. C'est très positif qu'on les trouve partout et du coup, comme ils vont plus se plus facilement nourrir leur famille qu'à la pharmacie pour soigner...Mais ils se disent que la pharmacie c'est forcément plus cher. Du coup il les retrouve assez facilement et ça je crois que c'est le côté pratique qui est bien.

OK, super. Et au niveau des infos et des recommandations, lesquelles trouvez-vous les plus utiles lorsqu'il s'agit de conseiller les jeunes parents justement sur les produits ?

Alors justement, les jeunes parents, c'est les langes en numéro un évidemment, et je disais, le savon et le liniment. C'est ce qui marche le mieux. Les lingettes arrivent aussi un peu là, mais. Évidemment, moi je suis dans un secteur un peu bobo et les lingettes, ce n'est pas ce qu'ils préfèrent en termes de déchets évidemment. Et donc du coup le liniment remplace quand même pas mal bien parce qu'ils le font avec les petits lingettes, lavables, etc.

OK et vous donner d'autres conseils pratiques comme par exemple aller vers du plus naturel ou... ?

Oui évidemment, oui moi je dénigre un peu des marques mais ça, ça va rester entre nous... En termes d'allergie en termes de choses comme ça et que vous (Bebio), vous n'êtes quand même ni trop bio ni trop chimique donc vous êtes situés entre les 2, vous n'êtes pas encore l'extrême bio. Il y en a qui de toute façon ne veulent pas parce qu'ils veulent tout à fait autre chose. Mais vous êtes une alternative entre les 2. Mais ça c'est vrai que des fois certains se demandent si c'est vraiment bio et quand ils analysent, ce n'est pas si bio que ça. Enfin si ça l'est hein mais pas assez pour certains. Oui mais voilà, il y a encore ce côté-là. Donc je sais plus ce que je disais.

Ce que vous conseillez aux parents qui viennent, qui ne savent pas vraiment vers quoi se tourner ou qui même au niveau produit sont complètement perdus parce qu'ils n'ont jamais eu d'enfant, enfin c'est leur 1^{er} enfant... ?

Alors moi je dis toujours de Bebio est une bonne alternative parce qu'on les trouve un peu partout, parce que ce n'est ni trop ni trop peu bio, parce que contrairement à ceux qui disent « ah non le bio, n'abusons pas », et donc du coup, y a ce côté-là, et le savon et liniment, c'est le seul truc, moi je ne suis pas très preneuse des crèmes à langer, etc. Je pense qu'on en avait déjà parlé et les lingettes, c'est pratique d'avoir ces petits paquets là quand on va aussi en balade ou des trucs comme ça...

C'est vrai quand on est en déplacement, Voilà c'est le gant de toilette, ce n'est pas évident.

Et c'est vrai que ce petit paquet là d'échantillons, du coup ça ils aiment bien et j'en revois de temps en temps chez les patientes.

Oui et donc vraiment aller vers un produit qui est pratique, même en dehors de Bebio, aller vers quelque chose de simple, pratique...

Oui, quelque chose de simple, pas trop de produits chimiques, ni trop ni trop peu, c'est ça qui est bien, qui est très pratique à l'utilisation. Alors peut-être dans les grands Bebio, il y a aussi le « sproutcha », donc ça c'est bien donc oui voilà, qui est pratique sans avoir trop de trucs. Ils veulent de moins en moins de produits diversifiés vous savez.

Oui, la vie est déjà assez compliquée ainsi

Voilà ils ne veulent pas avoir de charge mentale trop élevée par rapport à ça et donc prendre le minimum vital.

Oui donc pour résumer, une gamme simple.

Un truc qui marcherait bien et que ça vous n'avez pas, c'est les savons en dur. Enfin je sais que moi j'ai une population qui aime vraiment bien ça.

Oui, c'est vrai. On nous demande souvent des huiles aussi. L'huile lavante, des trucs vraiment pour hydrater, c'est aussi quelque chose qui est revenu.

Moi, pas du tout. Parce que ça, je déconseille complètement.

Ah oui ? Ah, vous déconseillez ?

Ah oui. On ne met pas de produit comme ça sur les bébés.

Comme quoi tous les discours s'entendent. Mais c'est vrai que du solide, de nouveau, c'est moins de déchet.

Oui, moins de déchets et puis aussi, elles se baladent souvent avec leur eau un peu tiède, le petit truc « pschitt pschitt » et le savon plutôt que de même mettre du liniment parfois. Voilà, parce que parfois elles ne savent pas à quoi sert le savon, limite, machin, c'est un peu compliqué.

Oui, c'est vrai qu'en plus, tous les discours s'entendent, que ce soit dans les pharmacies, on ne sait pas à quel moment on doit mettre quel produit,

Voilà, c'est ça, mais après moi je leur fais, parce qu'on donne le bain à la maison maintenant donc je donne le bain à la maison et on fait le topo à la maison.

Donc les principaux critères pour résumer, c'est vraiment une gamme qui est hyper enfin avec que les essentiels, même en dehors de Bebio, quelque chose de simple, écologique un maximum en tout cas, une composition relativement saine en fonction de ce qu'on aime. Donc soit du très bio pour des personnes qui ne veulent que du bio, soit aller vers quelque chose de plus sain possible même s'il n'y a pas de préférence écologique, quand même essayer de le privilégier et voilà, je pense que ça résume bien ce que vous m'avez dit.

OK super.

Et quelle est votre perception de l'éthique dans les pratiques de commercialisation de ces produits ?

Moi je suis très attentive à ça. Alors avant, moi je conseillais beaucoup Weleda et puis j'ai appris que c'était quand même assez très tentaculaire au-dessus...

Ah oui... ?

Oui, c'est très sectaire apparemment tout au-dessus donc voilà. Ah bah moi, tout ce qui Nestlé, c'est non ! Voilà moi j'ai quand même une importance dans l'éthique quoi, j'essaie de me renseigner un minimum.

Ok bah c'est chouette, vous êtes la première à me le dire. Parce que oui, d'habitude on me dit bah tant que les produits sont chouettes, le reste on va dire que...

Ah ouais, non moi Nestlé, jamais de la vie je vais conseiller, j'ai une éthique sur ce coup-là donc ce n'est juste pas possible pour moi et d'ailleurs, ils ne viennent pas chez moi, et il le sait bien car il ne tente plus le coup.

Oui, c'est qu'après plusieurs refus, il a dû comprendre. Et au niveau des freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ? Donc tantôt vous m'avez dit que justement c'était super qu'on puisse nous trouver facilement et que ce soit chez Carrefour, chez Delhaize.

Oui voilà, c'est ça. Je pense que ça n'a pas d'intérêt pour vous d'aller en pharmacie. Enfin je ne pense pas. Euh mais c'est mieux de les avoir ou alors peut-être dans des grosses parapharmacies là voyez

Oui, nous, on aimerait bien rentrer chez Medi Market etc., c'est vrai qu'on aimerait bien.

Mais moi je trouve que c'est vraiment bien. Alors parfois je ne sais pas. Il y a des gens qui doivent imaginer « ah oui mais si c'est au GB, c'est que ce n'est pas bon ».

Mais c'est souvent ça en fait qui revient, c'est qu'ils n'ont pas confiance dans les produits de grande distribution.

Et bien moins maintenant depuis que Test Achat a fait un comparatif mais pas avec vous, vous n'étiez pas encore devant, et que les maîtres achats, ce sont les Boni et les Kruidvat, les gens, ils sont au taquet. Et ils se disent « ah ouais donc du coup, c'est quand même au supermarché, ce n'est quand même pas si mal que ça ».

Oui c'est vrai. Puis en plus de ça, on ne trouve pas facilement des langes dans les pharmacies. Enfin il n'y en a quasiment pas parce que on nous l'a déjà dit plein de fois, les pharmacies refusent, puis ça prend trop de place.

Oui puis de toute façon, il n'y a pas besoin d'avoir des langes en pharmacie franchement, ce serait mieux chez Medi Market.

Oui, on aimerait bien, juste pour donner un petit côté un petit peu plus crédible à la marque. Mais est-ce que c'est vraiment une nécessité ? On se pose la question.

Oui pour avoir un visu plus important mais moi je pense qu'on a passé ce genre de chose. Oui, il y a peut-être encore une marge de la société « très courte ma chère » qui joue sur ça mais ce n'est pas la majorité des gens, ils ont plus de sous déjà hein donc ils rentrent plus dans ce genre de trucs là c'est sûr.

Et vous voyez d'autres freins qui pourraient vraiment entraver une marque en dehors du fait qu'elle soit en supermarché et si ce n'est évidemment une composition qui est...

C'est l'éthique, la composition dégueulasse, fin que des choses dont je vous ai déjà parlé quoi, et le côté naturel.

Vous avez encore beaucoup de parents qui restent accrochés à certaines marques sans même regarder ou prêter à la liste d'ingrédients ? Vous devez encore beaucoup éduquer les parents sur la notion de composition saine, naturelle... ?

Ça va déjà beaucoup mieux, ils sont conscients mais il y a des hypers récalcitrants et moi je laisse tomber. Enfin moi, je suis désolée mais on ne les aura jamais. Sauf s'il y a des plaies ou des choses comme ça quoi. C'est très difficile.

Et pour les autres parents qui ne sont juste pas informés en fait parce qu'ils ne connaissent pas ?

Ben d'abord, les échantillons de ce que j'aime bien, ils sont là, donc je leur en donne généralement fin de grossesse et puis bah de toute façon pour le bain et tout ça on voit un peu elles me montrent, elles ont plein de produits et tout et je dis « ça non, ça non, on va utiliser ça ». Mais parce qu'il faut savoir aussi que tout ce qui Mustela, mais maintenant, ça a changé j'ai appris. Mais Mustela, à la maternité, ils offrent des trucs bien réduits et tout et ils pensent que, de nouveau, c'est acheté à la maternité donc c'est forcément bon. Mais voilà enfin ils ont réussi à changer et c'est Uriage maintenant mais c'est la première fois que je voyais que c'était changé quoi.

Oui, ça c'est très rare qu'il change de Mustela.

Mais c'est parce qu'ils ne sont pas concurrencables.

Ah non, on a déjà essayé de répondre au marché public mais on ne sait pas se plier à leur demande entre guillemets. On ne rentre pas dans la case prix en fait tout simplement.

Ah oui, c'est ça ! Oui tout simplement. Mais alors après elles rentrent avec mais elles ont quand même autre chose et donc du coup on prend l'autre chose et elles donnent à une copine.

Et à quel point les parents sont sensibles aux considérations environnementales lors du choix des produits pour leur bébé ?

Alors moi je suis biaisée parce que je fais partie d'un milieu où on est très... Voilà et je pense que j'ai une population qui correspond enfin qui est sensible à tout ça. Je trouve que les jeunes sont de plus en plus sensibles de toute façon à tout ça, mais moi j'ai l'impression que je suis biaisée quand même.

Je vous pose cette question-là parce que même pour Bebio on ne sait pas, enfin on a du mal à savoir sur quel, vraiment, ce sur quoi on doit miser pour nous diversifier des autres marques. Parce que le fait que ce soit sain, que ce soit biodégradable. Évidemment pas entièrement une couche, c'est impossible. Mais voilà, le facteur écologie, le facteur même tolérance cutanée, j'ai l'impression que c'est un peu les arguments de tout le monde et donc du coup jusqu'où on doit pousser ? Quel argument ?

Moi je trouve que vous poussez juste la limite qu'il faut, pas pousser plus loin moi. C'est bien. Ouais, y a pas en fait, les gens qui sont vraiment très écolos, ils ne vont pas vers vous, ils vont vers le liniment qu'ils font eux-mêmes, ils vont vers les langes lavables, etc. Donc je pense que vous, vous, êtes bien. Quoi dire les gens qui achètent des langes bio, vraiment bio, les pingouins ou les machins comme ça,

ben ils se rendent vite compte que c'est très cher pour aller jeter à la poubelle. Du coup, ils vont vite vers tout à fait autre chose.

Vers du lavable enfin, la plupart du temps.

C'est ça du lavable ou je vous dis faire du liniment eux même, utiliser un savon. Donc moi peut-être ce que je vous dis, peut-être pour le vraiment côté bio, pour moi il faudrait faire un truc pour un savon en dur OK euh mais sinon vous êtes dans la nuance, pour moi il ne faut pas aller plus loin.

Oui parce que vous voyez justement que votre patientèle est super sensibilisée quoi...Voire plus que la tolérance cutanée ou pas tellement ?

Actuellement, ça fait partie du jeu parce que s'il y a des produits chimiques, c'est moins bio, donc forcément il y aura des problèmes. Alors ils sont très sensibles maintenant à tout ce qui est, perturbateurs endocriniens, etc. Ça, c'est vraiment un truc que les gens commencent vraiment. Même ici quand j'allume une bougie, on est au taquet avec les perturbateurs endocriniens.

Ah oui donc il s'informe là-dessus. Vous voyez vraiment qu'il y a une différence par rapport à, peut-être, il y a quelques années ?

Oui, moi je trouve qu'en 5 ans il y a une énorme différence par rapport à ça puisqu'on parle beaucoup des perturbateurs endocriniens, etc. Donc peut être si y a un truc à aller appuyer un peu c'est sûr ça, dans la limite de vos produits.

Oui parce que c'est vrai que des fois, on essaye d'en parler et on se dit mais est ce que la cible, elle comprend ? Parce que des fois, si on commence à parler de parabènes, de phtalates, de chic, de choc, est-ce que vraiment ça... ?

La jeune génération, oui évidemment. Alors pourquoi ? Parce qu'il y a des informations à ça dans aux mutuelles. Notamment quand on est enceinte dans les cartes de grossesse. Enfin voilà, y a de plus en plus d'informations sur autour de ça. Mon fils il est éduqué à ça à l'école et ce n'est pas une école bobo par contre hein, en école spécialisée il a le Yuka là où il regarde tout ça. Enfin voilà beaucoup de gens ont des applis comme ça.

Oui c'est vrai que Yuka, c'est sympa cette appli-là.

Oui, c'est bien fait et les gens ont beaucoup ça par rapport aux perturbateurs endocriniens, etc. Donc moi ça je pense que c'est vraiment un truc qui se développe de plus en plus, plus que le côté déchets parce que le côté déchet, il y est. Et on est de toute façon chez les bébés et ils oublient un peu ce côté-là. Sinon alors ils vont faire du lavable, du réutilisable quoi.

Ok, c'est bon à savoir dans le sens où nous par exemple tous nos produits sont à 100% sur Yuka et donc du coup peut être plus communiquer là-dessus.

Ça, ce serait peut-être un truc à développer. Les nouvelles générations, ils sont au taquet avec ça.

Super, on est on est en plein donc ça, c'est top et j'ai une dernière question, quel conseil donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Alors, en tout cas, en termes de lavage, je dis qu'il ne faut pas forcément utiliser du savon tout le temps et faire plutôt avec de l'eau sauf évidemment quand on est chez les plus grands bébés qui rampent par terre, des choses comme ça. Souvent, premier bain. Ils utilisent du savon quand même. Mais moi le

bain je le donne à 10, 15 jours de vie. Par rapport aux fesses et tout ça, ben ça c'est le liniment, ça, ils l'utilisent à chaque change. Oui, le liniment chez moi ils l'utilisent à chaque change, ou alors ils ont de l'eau et du savon. OK oui alors est-ce qu'ils utilisent ce savon là ou du bête savon, ça je ne sais pas mais c'est important de nettoyer en fait, que ce soit du liniment ou avec une solution nettoyante quoi. Le changer en journée quand il nécessitait de changer, la nuit moi j'essaie qu'ils ne changent que genre à 00h00 et puis tétée d'après donc la première tétée et la dernière tétée pour qu'elle puisse dormir et pas changer tout le temps.

Et tantôt vous m'expliquez, vous n'étiez pas trop pour tout ce qui est crème de change, etc...

Parce qu'en mettant une crème de change et en enfermant dans un linge, on va créer l'humidité, la chaleur et développer la mycose. Donc pour moi il ne faut pas faire ça. On ne le fait que si vraiment il y a des lésions importantes. Et je suis désolée, ce n'est pas forcément vos crèmes à vous que je conseille. Parce que c'est des crèmes pour lesquelles il faut traiter. Donc c'est les vieilles crèmes Lunociol, etc. la base de cuivre, à base de zinc qui va vraiment traiter. Mais quand on n'utilise que le liniment, de l'eau et du savon, moi j'ai très peu de lésions sur les fesses des bébés, si on a des langes corrects.

Oui, oui tout le reste joue quoi.

Mais donc moi je ne suis pas une adepte des crèmes de change en systématique.

Et les parents se tournent vers vous ou vont plutôt se diriger vers un dermatologue ou un pédiatre ?

Non, non, c'est vers nous. Avec toutes les photos.

Vous avez une relation privilégiée j'imagine avec la patiente, vous l'accompagnez depuis le saisir quasiment de grossesse jusqu'à...

Ça devient vraiment ça jusqu'au 1 an du bébé.

1.4.1.3 Sage-femme 3

La troisième sage-femme est Léonie Augé et elle travaille pour la Clinique de la Femme ou Clinique du Bol d'Air à Bonnelles. Elle fait également un partenariat avec Bebio (qu'elle utilisait déjà pour ces ateliers avant que je la sollicite).

Voici la retranscription de notre interview :

Comment les stratégies marketing influencent-elles les décisions des parents concernant les produits de soins et les couches ? Donc comment est-ce que par exemple avec des grosses marques, pour ne pas les citer, ça influence ? Comment est-ce que vous vous situez par rapport à ça ?

Ben nous c'est vrai que l'inconvénient entre guillemets c'est que quand elles vont accoucher en général que ce soit au MontLégia ou à la Citadelle, moi je parle surtout du MontLégia, ben eux directement ils ont des gammes, et donc ils les proposent à prix coûtant quasiment. Donc moi je me retrouve à la maison avec des patients qui ont souvent pour les cités Mustela par exemple et les couches Pampers. C'est ce qui donne à la maternité donc ils continuent vu que ce sont des grosses marques de toute façon qui sont quand même connues. Donc nous après c'est à nous d'influencer les patientes vers des produits qui vont être un peu plus chouettes pour leur bébé. Il y a quand même pas mal d'allergies

parfois avec Mustela et Pampers. Parfois pour le coup c'est vraiment une question de santé donc dans ce cas-là ce n'est pas très compliqué et je vois de plus en plus quand même à domicile des personnes qui ont des gammes un peu plus bio pour leur bébé et je pense que le fait de distribuer aussi un peu en prépa, parfois Bebio, j'en retrouve pas mal à domicile.

Ah oui donc voyez vraiment que ça a un impact ?

Oui, ça a un impact. Et le fait que ce soit une gamme belge aussi, ça, ça plaît aussi, y en a beaucoup qui quand elles ont les moyens, elles vont commander par exemple les Petits Culottés des choses comme ça, des gammes plus françaises et le fait de savoir qu'on est sûr quand même une très bonne gamme et que c'est le marché belge et ça influence aussi.

Ah ben trop chouette, c'est ultra positif. Quelles infos aux recommandations trouvez-vous les plus utiles lorsqu'il s'agit justement de conseiller des jeunes parents qui arrivent vers vous et qui n'y connaissent rien du tout et qui ne savent pas du tout vers quoi, vers quelle marque se tourner ?

C'est la composition, donc ça on leur dit de bien regarder la composition. On donne aussi l'application Inci Beauty je ne sais pas si vous connaissez. Qui permet d'avoir la petite check-list et pour eux, de creuser un peu les produits. Et souvent, quand ils sont dans la salle de bain, il y a plein de trucs qui partent. Je pense que ce qui serait chouette aussi quand on donne les échantillons Bebio, c'est d'avoir une petite, un petit document à côté avec votre composition parce que moi je me retrouve beaucoup en prépa par exemple, à scanner et devoir le faire moi-même. Après les parents les le refont etc., pour leur montrer que c'est une composition qui est clean.

OK, c'est vrai qu'on fonctionne beaucoup avec Yuka pour Bebio, c'est le même style d'application comme ça, mais c'est vrai qu'on ne sait pas vraiment si les parents sont enfin s'ils s'y connaissent là-dedans, s'ils sont intéressés à scanner...

Ben moi, j'en ai de plus en plus et ici, on a quand même une population qui a quand même parfois les moyens et donc le prix, parfois, ce n'est pas forcément leur souci donc ils vont aller vers des compositions qui sont les plus clean possibles.

Et selon vous, quels sont les principaux critères à prendre en compte pour recommander des produits de soin ou des couches ? Évidemment la composition vous en avez parlé, mais est-ce qu'il y a d'autres choses où vous vous dites « ça, c'est primordial » ?

Donc la composition, ça c'est sûr. Après ça va être plutôt pour les langes, donc les couches ça va être plutôt l'absorption, parce que forcément ça tient 30 minutes, ça ne va pas fonctionner le pratique. Donc c'est vrai que c'est pas mal Bebio parce qu'il y a des « pousse-pousse », des pompes sur les grands flacons, sur les petits c'est des transports, donc ça ce n'est pas très grave qu'il n'y en ait pas. Donc c'est vrai que c'est une gamme qui est pratique aussi pour ça. Moi je conseille, enfin voilà, je ne conseille pas qu'une seule gamme parce qu'on doit en conseiller plusieurs donc en prépa, je montre parfois Weleda etc. et ils n'ont pas cette gamme-là, enfin ils n'ont pas cette technique de poussoir et parfois bah ça peut faire friser les parents parce que quand je montre la technique du bain, si on est tout seul c'est très compliqué d'avoir le flacon qu'il faut... Donc ça c'est chouette. Je pense qu'on n'est pas trop mal au niveau de votre gamme.

Et le fait qu'on ait qu'une seule gamme parce que nous on en a faites une aussi pour dire d'avoir une gamme qui convient à tout le monde. Parce que vu que c'était pour peau ultra-sensible, on s'est dit

que c'était OK pour le reste. Mais du coup, est-ce qu'il y a certains parents qui veulent justement plusieurs gammes, plusieurs produits ?

Non pas du tout.

Et le fait que nous, on soit en grande distribution donc Delhaize, Carrefour, etc. Est-ce que c'est un frein pour vous le fait d'avoir plusieurs canaux comme ça ou non et le fait qu'on ne soit pas en pharmacie ?

Pas du tout, au contraire, le fait que ça soit en grande distribution pour eux c'est un avantage. On en a plein qui nous disent « ah oui mais Pampers se trouve partout » et quand je leur dis que Bebio aussi, ils sont plutôt contents.

OK, trop bien. Que vous ne soyez pas réticent parce que c'est vrai qu'on a essayé de travailler un peu aussi avec des pédiatres et des dermatologues, et là c'était un peu plus compliqué parce que du coup ben ils voulaient directement des trucs de pharmacie donc on s'est dit est-ce qu'on doit développer une gamme pharma ou pas ?

Bah franchement pas de mon côté en tout cas c'est pas du tout un frein pour les parents.

Super. Donc les freins, vous pourrez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution. Vous, ça ne vous pose pas de problème, vous m'avez dit. Les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soin ou de couches pour leurs enfants ?

C'est la multitude de produits qui est proposée. Enfin, clairement, ils arrivent dans un rayon, ils sont complètement perturbés, complètement perdus. Donc il demande conseil aux copines. Et donc si les copines ont Mustela, elles vont partir sur Mustela, si les copines ont un autre, elles vont partir sur un autre. Donc moi en prépa, je les invite vraiment à rechercher la composition et le niveau pratico-pratiques bah c'est vrai que oui vous êtes top. Enfin pour le coup je n'ai pas grand-chose à dire.

Et vous voyez d'autres produits qui sont un peu indispensables à la gamme et que nous, pour Bebio, nous n'avons pas ?

Une huile.

Pour le bain ?

Ou juste hydratant par exemple parce que moi je conseille par exemple beaucoup de massages après voilà il faut vraiment la composition soit nickel et ça c'est plutôt marketing parce que pour le coup faudrait une huile végétale neutre mais par exemple Mustela à l'huile d'avocat qui est mise sous un packaging huile de massage etc., mais c'est de la bête huile d'avocat. Et moi je leur conseille le premier mois de pas mettre de crème hydratante sur la peau des bébés. Mais par contre, c'est vrai qu'ils sont confrontés parfois à un bébé qui a la peau vraiment très sèche et donc ça peut faire parfois des coupures au niveau des poignées, des chevilles, parfois sur le ventre. Et donc dans ces cas-là je les oriente vers une huile végétale. Ça peut être abricot, ça peut être pépin de raisin, macadamia, vraiment une huile la plus naturelle, 100% végétale pressée à froid. Enfin ça peut même être de l'huile d'olive et donc peut-être faire un petit mélange macadamia pépin de raisin sans parfum, sans rien du tout. Je pense que les parents achèteraient vraiment.

Ok super.

Parce que je les vois quand je leur demande d'acheter une huile Mustela alors qu'ils vont avoir toute une gamme bio parce qu'ils ne vont pas forcément aller vers une huile Pranarom, etc.

Où là où ils ne sont pas spécialisés dans la gamme bébé.

C'est ça, ils vont rester dans la gamme bébé alors que ça peut être une huile bio classique et donc le fait que ce soit une gamme pour bébé, une huile bah il n'y en a pas beaucoup dans les autres marques.

OK et les parents j'imagine viennent enfin vous consultent généralement dès qu'ils utilisent un produit ou pas forcément ?

Ah non, parce que nous quand on les voit pendant la grossesse, quand c'est un premier bébé, en général, ils ont plein de questions sur les produits, sur comment faire le change, etc. Donc moi quand je les vois en préparation à la naissance, ils sont dans le 7e et 8e mois, parfois ils n'ont pas encore acheté les produits etc., donc c'est vrai qu'on va leur conseiller les marques, enfin les gammes etc. Et donc en général c'est en fonction de nous ce qu'on leur dit qu'ils vont acheter. Donc nous, on a vraiment le devoir de s'informer sur la composition.

Ah oui, et même plus que j'imagine les pédiatres, le dermatologue qui vont consulter quand il y a un problème...

Oui, nous, ils vont nous consulter en première intention et après s'il y a un problème, ils vont consulter les pédiatres.

OK super. Du coup comment éduquez-vous avec des guillemets évidemment les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits donc vous m'avez parlé que la compo est super importante, vous leur conseillez du coup des applications. Mais est-ce qu'en plus de ça vous leur dites « faites attention à ceci, à cela ? » Enfin est-ce qu'il y a d'autres choses sur lesquelles vous essayez de les informer par exemple le packaging, je n'en sais rien, ou sur le fait que ce soit recyclable ou pas ?

Ça franchement pas forcément je fais pour moi c'est vraiment le choix personnel et donc je ne vais pas forcément les embêter avec ça. C'est déjà tellement stressant alors de base ils ne sont pas forcément attentifs à ça, je ne veux pas leur... Déjà pour moi qu'ils choisissent un produit déjà clean pour leur bébé, c'est déjà top. Le packaging etc. Je ne les embête pas avec ça.

J'imagine que c'était un exemple pour dire si à part la composition vous aviez d'autres choses sur lesquelles vous essayez d'insister...

Bon après oui d'autres choses sur les biberons, on va privilégier les biberons en verre c'est vrai, mais toute leur gamme de soin je ne les embête pas plus.

Et ce que vous observez des tendances de choses demandées par les parents ? Donc par exemple ce qu'ils veulent des gammes belges ou des gammes écologiques ou des gammes sans perturbateurs endocriniens ? Moi je ne sais pas s'ils s'informent là-dessus et si d'eux-mêmes, ils viennent vers vous ?

Oui, en ce moment de plus en plus et depuis quelques années, depuis un an ou deux. Depuis le COVID j'ai l'impression. Ils demandent vraiment des gammes saines pour leur bébé, écologique en général, donc des fois ça peut les freiner d'acheter par exemple des paquets de lingettes parce que j'ai beaucoup de parents qui vont être dans tout ce qui est coton lavable et voilà. Ouais, essentiellement ça hein.

OK super. Et quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne donc la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les bébés, est-ce que vous avez des routines ? On sait que certaines sages-femmes sont par exemple anti-liniments, enfin elles n'aiment vraiment pas parce qu'elles ont peur qu'avec l'humidité etc. ?

Moi je leur dis de varier donc les lingettes par exemple, un petit paquet, au cas où dans le sac de change c'est très bien, ou alors quand ils sont en galère la nuit, très bien aussi. La journée, là je conseille de faire ça avec des cotons lavables ou jetables peu importe, mais avec plutôt de l'eau et du savon quand y a un énorme caca. Et le liniment, c'est pas mal justement quand il y a des selles qui collent également pour décoller. Et le liniment, je ne le conseille juste pas à chaque change parce que là c'est beaucoup trop gras mais une à 2 fois par jour. En fait je conseille vraiment de varier, de pas avoir toujours la même utilisation et ça fonctionne très bien. La seule chose que je ne conseille pas forcément, je leur dis d'en avoir au cas où mais c'est l'eau nettoiyante pour moi, y a pas trop d'utilité je l'avoue.

Ben oui et non, c'est vrai qu'il y a ça peut dépanner. Ils vont faire une balade, bébé a les mains toutes sales, on n'a pas de lingette, on a le coton réutilisable, c'est pas mal de se dire OK on a ça, mais c'est sûr que c'est indispensable.

Après la seule chose, j'ai des parents des fois « Ah oui mais il n'y a pas de shampoing ? » J'ai beau leur dire que le shampoing ce n'est pas utile pour les cheveux de leur bébé, y en a certains c'est absolument « il me faut un shampoing ». Donc c'est peut-être juste ça où des fois on pose la question et je leur explique juste que le gel c'est la valable pour le corps et les cheveux, c'est tout type de cheveux.

Donc globalement la gamme est sympa et je peux être végétale mais sinon...

Oui, parce que du coup ça m'embête vraiment quand je vois les parents qui reviennent avec Mustela alors qu'ils ont une gamme Bebio ou autre. Après, elle est quand même bien mais je pense qu'il rajoute un peu de parfum parce qu'il y a vraiment l'odeur, celle de Mustela quoi. Et donc ça c'est il y a quelque chose en plus.

Oui ce n'est pas top pour l'enfant qui a facilement des allergies quoi. Merci d'avoir répondu à mes questions.

1.4.2 Les pharmaciens

1.4.2.1 Pharmacie 1

La pharmacie 1 correspond à la pharmacie du Peuple à Ampsin, près de Huy. J'ai eu l'opportunité d'interroger le pharmacien responsable.

Voici la retranscription de son interview :

Donc quels sont les critères spécifiques à prendre en compte pour qu'une marque pour bébé soit vendue en pharmacie ? Donc, est-ce qu'il a des compositions à respecter, des marges d'exclusivité, une offre spéciale pour justement se différencier de la grande distribution ou pas forcément ?

Alors une question compliquée parce qu'on en vend de moins en moins. Il faudrait surtout une marque de qualité ça de toute façon une qualité pharmaceutique, de prix beaucoup plus intéressant. Les prix en pharmacie ont beaucoup trop évolué vers le haut et les gens se sont détournés des produits de pharmacie à cause du prix principalement. Eh malheureusement on a perdu et on ne retrouvera pas d'exclusivité des produits malheureusement. Ça c'est foutu.

Et quand vous dites qualité pharmaceutique vous parlez en termes de composition donc traitez quelque chose de spécifique ou pas forcément, même, par exemple une marque de couche ?

C'est quelque chose, marque de couche en aura pas, on n'en a pas vendu beaucoup par contre quelques produits restreints, des gammes pas trop étendues non plus. Souvent les gammes, y a beaucoup de produits inutiles. Donc il faudrait surtout les produits principaux, les produits lavants, protection rougeurs fessières, les choses principales quoi de bonne qualité ?

OK oui. De quel type d'information avez-vous besoin de la part de vos fournisseurs pour conseiller et informer au mieux vos clients ou vos patients ? Je ne sais pas très bien.

Alors, ce ne sont pas les fournisseurs, ce sont les délégués qui passent pour les firmes qui nous informent régulièrement de leurs nouveaux produits, de leur composition, des nouveautés et il n'y a pas grand-chose comme nouveauté en général, on revient toujours à la même chose. On ne renouvelle pas grand-chose on revient toujours à peu près à la même chose, mais rapport qualité prix en pharmacie. Mais surtout si on veut aller en pharmacie, c'est un prix attractif. Malheureusement, les gens sont partis des pharmacies parce qu'ils trouvaient les mêmes produits ou d'autres produits pour bébé, 3 à 4 fois moins cher qu'en pharmacie, le différentiel est devenu trop grand.

Quelles sont vos critères clés de décision dans le choix justement d'une marque à vendre ? Est-ce qu'il y a vraiment des choses, à part forcément la qualité du produit dont vous m'avez parlé et un prix qui serait plus attractif, d'autres critères qui vraiment vous feraient changer d'avis sur une marque ?

Ben si c'est une marque locale, ce ne serait pas plus mal. Oui, une marque belge déjà. La qualité ça de toute façon mon critère numéro un, le prix, ben ça c'est pour le client pour pouvoir quand même me positionner et éventuellement gamme facile à comprendre justement, pas trop de gammes étendues avec 50 références compliquées. Une gamme facile à conseiller.

OK, et tout ce qui est par exemple label certification biologique, c'est quelque chose qui en pharmacie est intéressant ?

Non, pas tellement. Surtout que ces labels-là sont souvent achetés ou pas très sérieux, donc je n'y crois pas trop.

Ok, et est-ce que vous avez des marques que vous conseillez aux parents ou pas forcément, par exemple quand un couple de jeunes parents arrive et sont un petit peu perdus parce qu'ils voient des rougeurs sur les fesses de leur bébé, est-ce que vous avez une marque que vous recommandez ? Quel est le discours que vous avez auprès de ces parents ?

Il y a les grands classiques comme des pommades à l'ancienne comme Inotyol qui restent classiques. Sinon, dans les gammes, ben j'avais, mais je ne vends quasiment plus, c'était Mustela et Galenco. C'était

les 2 grandes marques vendues en pharmacie. On en vend de moins en moins, donc je ne sais pas vraiment vous dire dans quelle gamme on va pouvoir vendre des produits bébé parce que les gens n'en achètent pratiquement plus des Dermocrem qui reste une crème aussi fort demandée et c'est tout. Y a plus grand-chose.

Et j'imagine que c'est souvent un pédiatre ou un dermatologue qui...

Même plus, même plus. Ils ne prescrivent même plus.

Ah oui d'accord oui c'est vraiment quelque chose de super spécifique en fait quand c'est une ordonnance.

Pour être clair, les gens achètent sur Internet pour la plupart, chez Medi Market ou dans des magasins de parapharmacies où ils font jusqu'à des 70% de remise. Ah oui quand je vous dis qu'on a perdu le marché, on n'a perdu le marché parce qu'ils font des attaques en vitrine par exemple, Medi Market, j'ai déjà vu un lait Galenco, non c'était Mustela, un lait Mustela qui était mis à 70% de réduction.

Ah oui donc forcément là c'est imbattable en termes de prix.

Oui, c'était 6€ au lieu de 16 ou 17€, oui c'était c'est 6,95€. On ne sait pas se battre à ce niveau-là et toute la gamme n'est pas mise en vitrine à -70%, leur politique c'est qu'ils attirent les gens à l'intérieur avec une remise démentielle. Et une fois que les gens sont dans le magasin, ils achètent le reste dans le magasin. Mais ce n'est pas pour ça que tout est à 70% mais si vous regardez bien les Medi Market, c'est leur politique de prix et on met 2,3,4 références à des prix moins 7-80 %, voire +1 gratuit et ça fait rentrer d'ailleurs.

Ah oui et puis j'imagine que quand la personne est devant, elle achète 1,2,3,4 produits puis...

Et ils se disent « j'ai gagné 10€ sur ce produit-là » donc même si le reste de la gamme est au même prix qu'en pharmacie, à l'intérieur j'ai quand même 10€. C'est ça leur politique et nous on ne peut pas. C'est un peu compliqué au niveau déontologique, même si on doit jouer le jeu du commerce. C'est un peu compliqué pour les pharmaciens de rentrer dans cet état d'esprit-là qui est purement commercial. Même si certains pharmaciens y arrivent, moi j'ai du mal, je suis de la vieille école, je suis pharmacien d'abord.

Je comprends quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ? Donc imaginons une marque qui arrive et qui dit voilà « moi je vends justement chez Medi Market, je suis aussi au Delhaize », est-ce que je peux rentrer dans votre pharmacie ?

On privilégiera celui qui ne vend pas dans les autres régions. Plus la marque proposée sera vendue dans d'autres réseaux, moins on aura tendance à aller vers elle. On va essayer de privilégier les marques qui privilégient un peu les pharmaciens, même si un peu d'exclusivité. Mais l'exclusivité, ça existe plus je peux comprendre.

Comment gérez-vous les demandes des parents qui recherchent des produits de soins ou couches spécifiques ? Justement ils arrivent ici vous les rediriger vers une marque en particulier ou tout simplement vous dites « voilà moi je ne vends pas de couches par exemple » ?

Si je cherche alors moi-même chez mon grossiste ou je chercherai des solutions. On cherche des solutions pour soigner les gens d'abord même si je n'ai plus toute la gamme même si j'ai plus grand chose. Si les gens ils me demandent un produit spécifique pour les rougeurs fessières ou un problème de peau sèche. Oui j'ai oublié quand même dans les gammes, j'ai des gammes qu'un peu comme Widmer qui est une gamme Suisse de soins de peaux spécifiques et pour atopiques, et cetera, ou régulièrement je peux conseiller pour des rougeurs chez les enfants, dans le visage, chez le bébé. Donc il y a quand même des produits mais qui ne font pas partie d'une gamme purement bébé. Qui sont conseillables quand même pour des enfants et pour des bébés. On sait quand même comme ça en saupoudrant dans différentes gammes, y a plus une gamme monobloc comme Mustela et Galenco qui prend toute une vitrine et dans laquelle on va puiser. On va aller puiser un peu à gauche à droite du Bepanthol, du Widmer et des choses un peu à gauche à droite.

Ok oui donc à ce moment-là c'est même plus intéressant pour vous puisque y a plus tout un bloc bébé réservé...

Mais qui ne marche plus puisque ça se vend partout. Mais on peut donner un Bepanthol rougeurs fessières par exemple, un Widmer rougeur visage. Alors je proposerais éventuellement un produit spécifique mais voilà donc on va piocher dans les différentes gammes et non plus de gamme purement bébé.

Quelle tendance avez-vous observée en termes de préférence des parents pour les produits de soins pour bébé ces dernières années ?

Une chute libre, en 6 mois.

Ah oui, ce n'est pas en quelques années.

Ah non, moi ça fait 35 ans que je travaille, j'ai vendu pendant 25-30 ans des produits bébés. J'avais 2 vitrines entières de produits bébés. Ah oui c'est 2 vitrines entières de produits bébé se sont résumées à une planche. Puis 3,4 produits en 6 mois. Donc je dis que la chute a été violente, ça a été une chute libre. On a perdu le marché en 6 mois. On est passé de gammes qui tournaient très bien, on en vendait énormément puis... D'abord parce qu'ils ont exagéré très fort sur les prix.

Pour vous c'est le facteur qui a fait que les personnes sont plus dirigées vers...

A partir du moment où vous trouvez des produits bébés qui sont à 6,7€ en grande surface et à 20 25€ en pharmacie, les gens se détournent. En pharmacie, y a un différentiel dans tous les cosmétiques et parapharmacie qui devient trop important par rapport à la grande distribution et l'internet. En pharmacie, ça n'a pas arrêté d'augmenter et dans les autres réseaux ils ont fait baisser les prix, donc le différentiel est devenu trop important. Puis, les gens comparent ce qui n'était pas le cas il y a 10 ans. Maintenant les gens comparent, ils ont internet, ils ont tous les moyens de comparer les prix. On ne sait plus faire passer n'importe quel prix en pharmacie, c'est fini ça.

Ok, et j'ai juste une dernière question, comment évaluez-vous l'impact des stratégies marketing des produits de soins et des couches pour bébé justement sur les décisions d'achat ?

Ben dans le cas de marketing très agressif type Medi Market, l'impact il est là chez eux en tout cas, ils attirent la clientèle avec des remises démentielles. Il peut y avoir des petites remises mais c'est souvent des one shot. Si on fait 20% sur une gamme pendant une semaine ou 2 ou un mois, bah les gens moi acheter quelques produits parce qu'ils sont un peu en promotion. Voilà et puis ils vont passer à autre chose s'il n'y a plus de remise la fois suivante. Donc ce n'est pas toujours, ce n'est pas comme ça qu'on fidélise les gens. La fidélisation à une gamme ou à des produits, c'est par le conseil en pharmacie. Sur, purement, sur le prix, on est foutu, on sera toujours derrière Medi Market et Internet, Newpharma, et cetera, et cetera, qui se développe aussi énormément. Pharmacie en ligne qui explose. Depuis le COVID, on a augmenté de 80% des ventes sur Internet. C'est un marché qui n'existait pas, donc ça, ça a grignoté tout ce qui est parapharmacie.

Et c'est fou que même les produits pharmaceutiques je trouve, soient impactés par ça. Enfin, souvent quand on utilise comme des produits sur sa peau qui peuvent avoir des effets hyper néfastes si on met n'importe quoi. Donc c'est fou quand même.

Les gens vont chercher sur internet et parfois n'importe quoi ou dans des magasins à des prix extrêmement bas. Il y a il y a 2 critères hein, c'est les c'est ça : il y a le critère qualité, mais le critère prix, il y a des gens qui n'ont plus les moyens de mettre 30, 40€ pour une crème. Oui, le portefeuille joue beaucoup là-dedans. Ici, certains sortent avec 150€ de de facture de pharmacie, c'est parfois impressionnant. Les prix ont fortement augmenté comme dans tout et les gens choisissent. Et ils cherchent les créneaux, c'est vrai que s'ils ont un produit Mustela en pharmacie à 20,00€ qu'ils le trouvent à 13€ sur Internet et à 11€ chez Medi Market. Ils vont faire le chemin pour aller acheter le moins cher. Et on perdra marché et on a perdu le marché d'ailleurs en partie à cause de ça.

Ah oui OK, c'est à ce point-là.

Oui tout à fait, ce sont des différences aussi importantes. Regardez. Prenez quelques produits Mustela en pharmacie aller les voir sur Newpharma et faites un tour chez Medi Market, vous verrez les différences de prix énormes. Au début, ils ont besoin d'un conseil les gens. Mais une fois qu'ils ont les bons produits et que ça se passe bien, bah si leurs produits qu'ils connaissent très bien depuis quelques mois pour les rougeurs, hydratation, le soin du bébé fonctionnent bien, et qu'ils connaissent les références de leurs produits et puis qui passent dans un magasin qui le vend 50% moins cher, ils ne vont pas aller à la pharmacie, ils vont-ils vont là où c'est moins cher.

1.4.2.2 Pharmacie 2

La pharmacie 2 est la pharmacie Lejeune, à Amay. J'ai interrogé de vive voix les 2 pharmaciens qui y travaillent, ils se sont relayés en fonction de la clientèle.

Voici la retranscription de leur interview :

Quels sont les critères spécifiques à prendre en compte pour qu'une marque de soins et de couches pour bébés soit vendue en pharmacie ? Donc est-ce qu'il faut une composition ultra spécifique pour

un problème de peau ou est-ce qu'une gamme de prévention est bonne aussi ? Est-ce qu'il faut des marges, des exclusivités ?

En pharmacie, ce genre de choses, c'est plutôt oui, une exclusivité pharmacie. Parce que sinon, si, on retrouve au Delhaize ou quoi, ça ne sert à rien. Parce que déjà les laits bébés, en théorie les premiers âges ne sont pas ailleurs qu'en pharmacie. Maintenant, on a tout quand même, mais on les retrouve quand même au Delhaize ou voilà.

Et ça, vous remarquez que les gens les achètent plus facilement au Delhaize ou pas forcément, parce qu'ils viennent, ils vous posent des questions ?

Ça dépend. Parce que nous, on fait systématiquement des pourcents dessus. Maintenant, ce qu'il y a, c'est qu'il commence à venir chez nous. Donc oui, il y a souvent ils viennent puis ils continuent parce que pour le premier âge ils sont obligés. Puis alors après, ils continuent parce qu'il y a le conseil, parce que s'ils ont eu un souci avec un lait ou un autre. Mais c'est vrai qu'on leur dit, mais une fois qu'ils sont, je pense, sur un lait et que ça fait des mois qu'ils le prennent et qu'ils le trouvent parfois moins cher mais pas toujours au Delhaize, ils prennent ailleurs en faisant leurs courses, ils ne viennent pas systématiquement en pharmacie pour ça, s'ils n'ont que ça à prendre, s'ils ont autre chose à prendre. Mais voilà, maintenant ils sont bien contents quand on est pharmacie de garde et qu'ils n'ont pas le dimanche et qu'ils peuvent en trouver (en pharmacie).

Oui que les fesses de bébé sont toutes rouges et qu'il faut une solution rapide quoi. Donc c'est vraiment en termes de différenciation grande distribution où c'est, pour vous, la chose la plus importante. Quels sont les critères que vous prenez en compte pour recommander un produit de soins pour bébé ou des couches ? Et quelle marque vous conseillez aux parents ? Est-ce qu'il y a des critères à respecter ?

Nous, en pharmacie, on ne conseille pas vraiment. Les gens viennent souvent, directement avec leur shop. C'est très rare qu'on doive conseiller un lait par exemple. C'est vrai que pour le lait, pour ce style des choses, c'est la maternité, les sages femmes qui disent directement, ils viennent déjà chercher un lait en particulier. C'est vraiment rare qu'on doive conseiller un lait ou même des couches, et cetera, c'est pareil. Mais il y a les produits de soin, ça oui.

Tout ce qui est « crèmes de change », c'est ça ?

Exact, c'est ça, oui et maintenant vraiment tout ce qui lait (corporel) ça, ça c'est très rare qu'on conseille parce que les gens viennent chercher directement ce qu'ils veulent, que ce soit par bouche à oreille ou par conseil de sages-femmes.

Donc c'est assez rare qu'une maman vienne avec par exemple des rougeurs sur son enfant et qu'elle dise « qu'est-ce que je peux mettre dessus ? »

Non ça, ça arrive encore assez souvent mais ça, c'est plus produit. Du coup, ce n'est pas tout ce qui est lait et couche.

Et là vous avez des produits recommandés, vous avez des critères produits ?

En général, pour la plupart des mamans, c'est de privilégier les choses les plus naturelles possibles. Au niveau de la composition, on va privilégier le naturel. Après ça dépend, tout ce qui est Daktozin, ça reste de l'oxyde de zinc, il n'y a pas de parfum en fait, c'est une crème vraiment très basique, c'est plutôt dans ce sens-là.

En termes de composition qui est assez en fait réduite. C'est ça ?

Voilà c'est ça.

Si je comprends bien, la composition est super importante. Votre collègue m'avait dit d'avoir des marques qui se différencient aussi de ce qu'on peut trouver ailleurs, par exemple dans les Delhaize ou les parapharmacies.

C'est un peu un peu le but de la pharmacie pour faire survivre le commerce en quelque sorte. Parce que si on commence à avoir la même chose que dans les grands magasins, bah dans un grand magasin, ça coûte moins cher. Mais tu es en pharmacie, enfin en étude pharma ? [...]

[...] Sinon, donc vous m'avez dit que ce ne soit pas présent en grande distribution, comment jugez-vous l'éthique des pratiques marketing utilisées pour promouvoir les produits ? Donc on remarque par exemple, certains produits sont un peu dégueu en termes de composition. Est-ce que vous en vendez ? Comment vous voyez que les produits ne sont pas top ? Est-ce que vous les prenez quand même parce que ce sont des produits de pharmacie qu'on ne trouve pas en grande distribution ? Enfin, comment est-ce que vous jugez tout ça ?

Je pense que la plupart des marques qu'on vend en pharmacies sont quand même assez éthiques, aux façons de faire, ils recherchent le soin et ils essayent aussi d'avoir un produit final le plus top possible. Enfin je pense. Par rapport à l'éthique, tout est toujours noté. Ça c'est obligatoire, c'est ce qu'on appelle l'autorisation de mise sur le marché. Un médicament ou les choses qui ne sont pas forcément médicaments, ça ne porte pas ce nom là mais ça reste le même principe, tout est renseigné et c'est obligatoire, sinon ça ne peut pas être mis sur le marché tout simplement. Donc ont-ils une éthique et ils sont 100% honnêtes avec le patient ? En quelque sorte oui. Par exemple, on va prendre des Benzodiazépine, des trucs pour dormir qui sont déjà assez costauds. Et ben il va être marqué tous les effets désirables dessus.

Ok oui forcément, j'imagine que même pour une crème de soin qui soit pour bébé ou même pour adulte, s'il y a un effet indésirable par exemple, donc qui peut provoquer des rougeurs, des allergies...

C'est ça. Après, s'il y a des peaux sensibles, atopiques, on essaye toujours de trouver quelque chose qui convient un peu à tout le monde ou on a des gammes spécifiques pour peau atopique, pour ceux qui ont subi une chimiothérapie, des choses comme ça, il y a des produits très spécifiques qu'on va commander et privilégier pour ces gens-là. Et ça ne sera pas la même chose que l'on trouve dans les parfumeries par exemple, c'est complètement différent.

Et ça serait quoi pour la gamme idéale vendue en pharmacie pour les bébés ? Vraiment le must qu'il faudrait dans la pharmacie ?

Ben pour moi il faut tout en fait, ce n'est pas un truc spécifique, il faut de tout pour traiter tout ce qu'il y a par rapport à un bébé. Tu vois ce que je veux dire ? Ce n'est pas un seul truc, c'est avoir un produit au minimum de chaque pot vraiment comblé. Tout ce que pourrait avoir un bébé comme pathologie, donc comme maladie je n'en sais rien, comme ne serait-ce que de l'eczéma ou des trucs comme ça, tu vois ça ?

Donc pas forcément une gamme pour les peaux atopiques. Il faudrait que ce soit un truc hyper large.

C'est pour ça qu'on prend souvent diverses marques, même si on a par exemple qui se recroise et cetera. Ce n'est pas forcément un problème dans le sens où souvent ils ont chacun leur spécificité. Donc, même si on a 2 produits qui sont plus ou moins équivalents, il y en a toujours un qui est plus comme ceci, l'autre qui est plus comme ça et qui convient plus à tel ou tel type de personne en quelque sorte. C'est pareil pour le bébé. C'est pour ça qu'on doit vraiment avoir de tous. C'est comme, tu viens dans une pharmacie, tu peux venir pour ton lait pour bébé, tu peux venir pour un mal de tête, tu peux venir, c'est le principe de la pharma en fait, c'est que t'es censé tout trouver pour toutes les pathologies, pathologie c'est maladie hein si jamais.

Comment est-ce que vous gérez les demandes de parents qui recherchent justement des produits de soins ou des couches ? Et pas forcément spécifique donc qui viennent, qui ne savent vraiment pas vers où...,

Mais ça, de nouveau, les couches, et cetera, c'est très rare mais on en a, on en a, on en a tout un rayon hein qui sont, ils sont juste derrière. Mais il n'y a personne qui vient chercher ça directement, en fait ça c'est plus en grande surface, les couches directement. Ici c'est plus des couches pour des personnes âgées ou pour telle ou telle raison. Maintenant tout ce qui est laits pour bébé, faut savoir qu'il y a, c'est dommage parce qu'on a plus le truc ici, mais regarde, ils sont tous ici et en fonction de s'il mange trop, pas assez, c'est en fonction de leur évolution, en fonction du type, en fonction de « tchik », en fonction de « tchak », tu vois s'ils sont allergiques au lactose. Enfin tu vois, tu as toujours un produit qui est là comme je te disais pour compléter ce manque ou cet excès en quelque sorte, tu vois ? Donc c'est pour ça, on doit vraiment avoir de tout et ça à ce moment-là, nous en tant que pharmacien, on est quand même censé savoir aiguiller le patient qui vient, s'il nous dit que son bébé fait de la régurgitation on met ceci par exemple. C'est plus dans ce sens-là. Ok ? Dans le sens où on connaît nos produits et on vend, on vend ultérieurement ce qui est le plus, ce qui se rapproche du plus efficace. Parce que bon, y a pas toujours des trucs super efficaces.

Et souvent les parents arrivent avec une prescription par exemple ou recommandation par exemple de la pédiatre donc par exemple, « ma pédiatre à recommande Mustela ou Weleda » ? Ou alors c'est souvent vers vous qu'ils viennent directement.

Non, par exemple ce genre de truc, ils viennent plus pour, je ne sais pas moi, j'ai besoin d'un soin pour mon bébé tel soin et à ce moment-là souvent Val (la gérante de la pharmacie) s'en occupe parce que c'est une maman de beaucoup d'enfants, ce n'est pas moi en tout cas, elle s'y connaît plus donc.

Et ils arrivent avec des critères, par exemple sur l'écologie, veulent des trucs bio... ?

Il y en a, il y en a mais ce n'est pas écologie en pharma c'est, j'ai eu une fois une remarque avec ceci, donc ça je ne sais pas si tu vois ce que c'est du liquide physiologique, tu vois. Donc ça, ça peut servir pour faire des aérosols, pour nettoyer les bébés, pour plein de choses et ici, j'ai eu une remarque comme quoi par exemple il y a aussi un gros contenant d'un litre, mais là du coup c'est juste un grand contenant. Alors qu'ici, c'est toutes des petites flaquas comme ceci avec 45 ml. Elle m'a dit que justement c'était bien pour l'écologie, mais la dame me l'a dit en pleine conversation. Maintenant, ce qui est assez intéressant à prendre en compte, ce n'est pas tant l'écologie, mais plus le naturel et l'homéopathie. C'est vraiment un truc qui attire les parents, c'est fou. Parce que, par exemple, tu vois les gélules d'arnica, les tout petits trucs, les granules, ça c'est de l'homéopathie. Et ça part à foison. Dieu sait que ça sert, ça ne sert à rien, je suis pas du tout partisan. Mais ça, ça se vend. C'est ce qu'on appelle l'effet placebo.

OK donc les mamans vont plus vers ça en se disant « c'est naturel et ça va soigner mon bébé » plutôt que d'aller vers directement quelque chose de plus costaud ?

Ouais c'est ça, les gens ont plus peur d'aller vers un Dafalgan ou quoi par exemple, tu vois ils vont privilégier les trucs plus naturels. Les trucs à base de plantes.

Et même tout ce qui est gel lavant et cetera ?

Non, c'est vraiment pour les trucs qui vont être mangés, enfin inhalés, enfin ingérer plutôt seulement. Tout ce qui va être appliqué sur la peau, les gens s'en foutent, ils vont vers ce qui fonctionne. En plus Mustela, y a rien de mal là-dedans tu vois donc à ce niveau-là, ce n'est pas un problème.

Et j'ai une dernière question, quelles sont les tendances et les préférences pour les parents, à part l'homéopathie, et cetera, est-ce que le portefeuille joue beaucoup ?

Pour les parents, non. Quand c'est le bébé, le prix, ça explose. Tout ce qui est truc de bébé, c'est une folie, c'est un marché qui est pris et qui est pharamineux. Parce que regarde ne serait-ce que ceci tu vois. Bah dis-toi qu'ils (les parents) viennent en chercher toutes les semaines, toutes les 2 semaines. On ne se rend pas compte hein mais le marché du bébé, il explose quoi. Regarde ne serait-ce que ceci, bon ok ça reste, ça reste 750 ml, mais ça coûte quand même son prix tu vois ? A chaque fois c'est des prix qui sont quand même assez gros. Nous on a nos prix en pharmacie, mais on ne fait pas plus de marge que sur un autre médicament ou quoi que ce soit, tu vois. Donc ça, c'est les prix de la firme en quelque sorte. Tu vois, c'est ça qui influence autrement. C'est un marché qui est beaucoup mis en avant parce que ça rapporte énormément. C'est très lucratif.

Et ça fonctionne, y a vraiment pas mal de gens qui viennent pour leur bébé où ils vont plus aller chez Medi Market donc en parapharmacie ou c'est ne pas cher ou dans ou dans les supermarchés ?

Je pense que si. Par principe tu vois, si tu as l'occasion d'avoir celui-ci à 20 balles ici et que tu l'as à 14 balles en parapharmacie, je ne sais pas les prix hein mais voilà. Je sais qu'il y a certains laits qui commencent à être dispo sur les commerces autres que la pharmacie. Mais oui, le portefeuille des parents, ça explose très vite. Allez par exemple, si tu dois commencer à prendre des pommades, commencer à prendre « tchik » le liquide physio, c'est con mais ça part très vite tu vois. Donc c'est des petites choses qui cumulent et qui finissent par coûter assez cher.

Donc ça se comprend qu'ils ne viennent pas toujours en pharmacie.

Puis, il ne faut pas oublier qu'un gosse ça tombe assez vite malade donc il n'y a pas que ceci, y a aussi tout ce qui est, parce que tout ce que tu vois là-bas, dans toutes les gammes de produits aussi, tu as aussi des trucs pour les enfants ou pour les bébés qui doivent être achetés comme Dafalgan pédiatrique et cetera.

Oui, donc l'un plus l'autre, ça fait vite cher.

Oui, ça fait vite super cher, plus les couches, on sait très bien que ça coûte son prix aussi, même si, de nouveau, nous, on ne l'a pas ici mais c'est bien connu que dans les magasins, ça coûte.

Et vous conseiller ça quand même ou pas forcément ? Les parents ne demandent pas, enfin ne viennent pas en disant « est-ce que Pampers, c'est bien ou pas ? »

Moi je n'en ai jamais eu. Val, tu as déjà eu des gens qui sont venus avec en demandant des avis sur d'autres marques ? D'autres marques c'est très rare quand même, surtout qu'on ne vend pas de langes ici.

Donc justement ils ne disent pas « voilà, j'ai remarqué qu'il faisait des rougeurs avec telle marque ». Est-ce que vous pouvez me conseiller autre chose ?

Ils demandent plus des crèmes alors pour les fesses et cetera s'il y a des rougeurs plutôt que de changer de linge puisqu'on n'en a pas. A part les, vraiment, les premiers âges, avec la taille 0, mais là encore, il est offert avec l'Omnibionta en fait.

Ok merci beaucoup pour vos réponses.

1.4.2.3 Pharmacie 3

Alors, quels sont les critères spécifiques à prendre en compte pour qu'une marque pour bébé soit vendue en pharmacie ? Donc est-ce qu'il y a des compositions particulières, des marges à devoir respecter, une exclusivité pharmaceutique, etc.

En tant que pharmacienne indépendante, que ce soit une gamme qui soit accessible financièrement.

Pour les parents, vous voulez dire ?

Oui. Surtout qu'il y a des produits pour les peaux de bébé qui sont obligatoires comme le liniment qui doivent être à un prix abordable. Par exemple, un liniment doit être en 5 et 7 euros grand max pour un grand tube. Et alors, avoir aussi le moins d'allergènes possibles, donc pas de parfum, même si c'est important, pas de linalol, linidol parce que les peaux de bébé sont beaucoup plus allergisantes et même si les parents veulent que ça sente bon, pour moi, c'est non. Il faut vraiment que ce soit hyper neutre.

OK super. De quel type d'information avez-vous besoin de la part de vos fournisseurs ou des délégués médicaux pour conseiller et informer au mieux les parents ? Et quels sont les critères clés de décision dans le choix d'une marque ? Donc au niveau de la qualité de l'information, est-ce qu'il y a un certain contact à avoir à voir des certifications, des labels ? Ou ce genre de chose ?

Alors je trouve que c'est important d'expliquer comment est-ce qu'il faut l'utiliser, combien de fois il faut l'utiliser. Est-ce que c'est valable sur tout type de peau pour bébé ? Si on a un bébé atopique ? Bien prévenir que non, on ne préfère pas. Voilà qui ait quand même des tests dermatologiques qui aient été faits. Bon. Normalement, ils sont toujours faits. Et des labels ? Non, moi je n'ai pas justement, personnellement, tout ce qui est bio, et cetera, je n'accorde pas forcément d'importance là-dessus parce que parfois c'est un peu plus, on a un peu plus de réaction. Donc voilà, mais en tout cas c'est important de quand on vient présenter une nouvelle gamme, d'expliquer ce qu'on a pu choisir comme ingrédient, pourquoi on les a choisis et alors comment utiliser et sur qui est-ce qu'il peut utiliser ?

OK, et si vous aviez une gamme idéale à devoir recommander, elle serait composée de quels produits ? Donc les produits phares à avoir absolument pour les jeunes parents qui arrivent dans la pharmacie et qui sont un petit peu perdus.

Je dirais, je ne suis pas encore maman donc c'est difficile, je dirais un bon liniment qui est facile d'utilisation et pas trop cher. Et alors, honnêtement, un shampoing. Enfin un gel douche.

Et tout ce qui est crème de change, et cetera. Vous avez déjà vos marques que vous préférez ? Ou si vous pouviez en améliorer une, laquelle ça serait et pourquoi ?

Honnêtement, c'est toujours Bepanthen. C'est celle-là qui revient le plus comme crème de change. Et c'est vraiment celle-là. Je pense qu'il y en a une autre mais je ne reviens plus dessus mais oui c'est celle-là, donc non.

Et les parents arrivent souvent avec une prescription d'un pédiatre ou d'un dermatologue, ou même une recommandation de sage-femme ou c'est souvent le pharmacien ou la pharmacienne qui va diriger la maman qui est complètement perdue et qui arrive et qui ne sait pas du tout en fait quoi mettre sur la peau de son bébé ?

C'est souvent le pharmacien parce que c'est plus difficile d'avoir des rendez-vous chez le pédiatre, donc on est déjà limité. Alors il y a les parents qui sont très inquiets et qui justement vont aller trop chez le pédiatre. Trop voilà et je pense que ce genre de chose ben les pédiatres ils ne savent pas forcément les nouvelles choses qui viennent sur le marché. Alors là ce serait peut-être si vous voulez développer une marque, bah ça peut être intéressant. Ne pas présenter qu'en pharmacie, mais aussi chez le pédiatre parce que donc il sait qu'il peut donner ça parce que tout le monde connaît Bepanthen par exemple. Donc je dirais plus en pharmacie, on conseille et si on a une gamme bébé où on nous a bien présenté, on nous a un peu vanté le mérite, mais pas menti. Voilà et qu'on sait quand on les donner, alors je pense que nous on peut très bien les conseiller et vendre quasi que ça en fait.

Alors, comment jugez-vous les types des pratiques marketing utilisées pour promouvoir justement tous ces produits ? Donc on voit qu'il y a beaucoup de marques qui ressortent souvent en pharmacie. Il y a Uriage, Mustela, et cetera. Comment est-ce qu'on (les marques) vous aborde, est-ce qu'il a une certaine éthique en vous disant « bah voilà, y a du parfum qui peut provoquer des allergies » mais on le cache quand même (aux parents). Ou est-ce que ça, ça n'arrive jamais parce qu'il y a une certaine éthique où on est assez transparent ?

Je vous avoue que pour les gammes de bébés, Mustela et Uriage, je ne sais pas trop vous vous répondre parce qu'en général c'est avec le délégué. Et les délégués c'est souvent avec les titulaires. Et j'ai beau avoir fait beaucoup de remplacement et être restée même fixe dans une pharmacie, je n'ai jamais vu le délégué Mustela et Uriage. Donc est-ce que ce sont des délégués qui viennent moins souvent ? Je ne sais pas. Par contre, les Lierac, je les vois tous les 3 mois, Caudalie, tous les 3, mais y a pas de gamme bébé. Donc est-ce que justement ils ont moins de produits, de nouveaux sur le marché et donc y a moins de venues des délégués ? Je ne saurais pas vous répondre. Honnêtement, voilà.

Et ce que vous recommandez toujours des produits bébé pour les parents qui arrivent par exemple avec les fesses toutes rouges de leur enfant ou est-ce que vous allez vous diriger par exemple vers un baume d'une marque, mais qui n'est pas du tout pour bébé, mais qui convient quand même à la peau de l'enfant ?

Oui, ça, ça peut arriver. Bon déjà ça dépend parce que souvent on pose beaucoup de questions, dès que c'est un bébé on est hyper méfiant. C'est vrai en tant que pharmacien est hyper méfiant, on pose beaucoup plus de questions pour voir ce qu'il y a d'autres symptômes, comment c'est survenu, ce qu'il a mangé quelque chose ou est-ce qu'il fait ses dents en exemple pour les pour les fesses rouges et alors

en fonction de ça, bah s'il a, on voit si nous, on est capable de traiter avec ce qu'on a sans risque pour le bébé. Et alors oui. Par exemple si Cicaplast, je sais qu'on le donne pour des bébés. Chez A-Derma aussi il y a pour les peaux atopiques aussi que j'ai déjà vendu. Donc oui il y a quand même des gammes comme ça où ce n'est pas spécifique bébé mais qui pourrait convenir.

Quel frein pourriez-vous rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ? Donc par exemple, si on a une marque qui est vendue en parapharmacie ou en grande distribution, est-ce que ça pose un problème aux pharmaciens que ce ne soit pas une exclusivité pharmaceutique ?

Alors je pense que en tant que pharmacien titulaire et indépendant, c'est le frein financier. Oui parce qu'en tant que petite structure, on peut commander moins de pièces donc on a moins de ristourne qu'une grande structure. Et oui, clairement ça peut poser problème parce que ça arrive que les parents viennent, ils posent des questions, ils se renseignent et si jamais ils disent oui « je vais encore réfléchir parce que le prix est un peu trop élevé », ils ont toutes les informations de comment l'utiliser et ils vont l'acheter ailleurs. Voilà je ne blâme pas parce que je peux comprendre. Enfin on est tous tenté de le faire mais donc je pense que ça pourrait être, peut-être, un frein.

Pour rebondir sur ce que vous étiez en train de me dire, est-ce que le prix est un des freins que les parents pourraient avoir ? Justement si vous leur conseillez une crème qu'ils jugent, niveau du prix, trop élevée, est-ce que c'est quelque chose de bloquant ou justement comme c'est pour leur enfant, le prix entre guillemets n'est pas du tout une barrière ?

Je dirais un peu des 2, c'est à dire que si c'est une, ce sont des personnes qui sont un peu plus dans le besoin et qui ont un budget plus restreint, oui ça pourrait les freiner et ils nous demanderont « vous n'avez pas une alternative moins chère ? ». Voilà ils vont le demander parce qu'un enfant coûte déjà cher, le lait coûte super cher. Et si on a un enfant qui régurgite et qui a des problèmes, alors là ça explose le budget. Et je pense qu'ils pourraient peut-être aller chez le médecin pour essayer d'avoir des aussi, peut-être des crèmes qui seront remboursées mais qui ne conviennent pas peut être pas forcément mais voilà. Et donc oui je pense qu'il pose la question. Maintenant il y a aussi on se dit « bah tant pis, il le faut c'est mon bébé » mais je pense que ça pourrait freiner quelques personnes.

Dans quelle mesure la disponibilité des produits (donc stock-restock) et la promotion influencent-elles sur votre recommandation au client ? Donc j'ai remarqué que par exemple, il n'y avait quasiment pas de couches dans les pharmacies, est-ce que c'est dû au volume que ça prend ou au fait que ce serait trop cher en pharmacie ou c'est dû à autre chose ? Et ce qu'il y a d'autres produits qui sont un peu dans le même cas comme des lingettes et tout ce genre de choses ?

Alors pour les couches, oui, certainement un problème de : 1) de volume, 2) de prix et 3) je pense qu'on peut les trouver en grande surface, on peut les trouver et c'est un peu dans le commun, tout le monde le sait qu'on peut trouver en grande surface. Je veux dire, tomber à court d'une boîte de lait, ça arrive. Tomber à court de linge, honnêtement, je n'ai jamais eu de demande, même en garde. En garde, à 03h00 du matin, on ne m'a jamais demandé « est-ce que vous avez des langes ? ». Peut-être de temps en temps, j'ai déjà vu des langes réutilisables qu'il y avait en pharmacie parce qu'on essayait de promouvoir justement un peu le bio écolo. Les lingettes simples on en a parce que ça, c'est toujours utile. Même le bébé s'est renversé quelque chose, ben il faut des lingettes, je les trouve en pharmacie et voilà. Et oui enfin je ne sais pas si j'ai répondu à la question.

Oui et pour tout ce qui est lingette et cetera, vous n'avez pas des parents assez réticents justement qui vous disent que ce n'est pas écologique ou ce genre de choses ? Il n'y a pas certaines tendances, que ce soit vers l'écologie ou vers d'autres choses, que pour le moment, vous avez observé ?

Au niveau des parents, ça dépend je pense, ça dépend des quartiers aussi. Je vais dans différentes pharmacies et franchement, ça dépend d'un quartier à l'autre, il y en a qui... Et aussi de la pharmacie. Parce que si, je veux dire là, la pharmacienne est un peu plus écolo bobo, elle va proposer un peu plus de justement d'alternative. Et donc du coup, la patientèle s'adapte à la pharmacie. Ici, j'ai, je suis dans une pharmacie pas du tout comme ça, qui promeut pas du tout ça mais si j'ai une maman qui l'est super fort et qui fait très attention, elle ne va peut-être pas matcher et trouver une autre pharmacienne qui pourra mieux renseigner et lui donner beaucoup plus de noms de marques, et cetera. Et plus renseigner sur quelque chose qu'elle connaît alors que là honnêtement, si j'ai quelqu'un qui vient me poser des questions, bah moi personnellement, je ne connais pas donc voilà.

J'ai une dernière question, est-ce que vous trouvez que les parents se dirigent beaucoup plus facilement, à l'heure actuelle, dans la grande distribution ou la parapharmacie ou pas forcément ? Et est-ce qu'ils viennent pour des produits spécifiques ou pas forcément non plus donc, tous les types de peau en je veux dire que les bébés n'ont pas de type de peau particulier, n'ont pas de pathologie particulière non plus ou justement, ils viennent pour un bébé qui a de l'eczéma ou ce genre de choses ?

Alors je dirais qu'ils se tournent vers la parapharmacie pour une question financière mais par contre, pour les questions conseil, je pense qu'ils viennent quand même plus en officine enfin en pharmacie et alors oui c'est vrai qu'on peut avoir, par exemple, s'ils ont des croûtes de lait, quand on est jeune maman et qu'on, enfin, on sait ne pas ce que c'est ; moi si je n'étais pas pharmacienne, je saurais pas ce que c'est des croûtes de lait ; et donc on vient, on dit « oui mon bébé a attrapé des croûtes, je ne sais pas ce que c'est » et donc oui, ils viennent à la pharmacie pour poser des questions. S'ils ne vont pas d'urgence chez le pédiatre. Donc oui, ça par exemple, ils viennent. Et alors, pour des bébés qui ont une peau effectivement atopique, oui, aussi, s'ils viennent, s'ils ont des plaques rouges qui apparaissent, des petites, des petits boutons qui apparaissent, oui ils viennent et c'est plutôt pour ça. On vient rarement en disant « bon bah je cherche un petit, un petit gel douche pour mon bébé, voilà normal ». Enfin c'est vrai qu'ils viennent quand ils sont affolés, qu'ils voient quelque chose et qu'ils veulent vraiment un traitement beaucoup plus particulier pour une pathologie.

Et est-ce que vous avez déjà vu des parents qui commençaient à venir ici prendre votre conseil et puis, se diriger vers la parapharmacie parce qu'ils trouvent le même produit mais un peu moins cher, par exemple chez un Medi Market ou ce genre de choses ou la pharmacie en ligne aussi, est-ce que vous voyez que c'est une tendance actuelle ou pas forcément parce que le conseil reste quand même essentiel ?

Je vais dire ça, ça peut arriver oui mais pas tout le temps, ce n'est pas une généralité, mais oui c'est déjà arriver. Mais oui aussi pour les crèmes solaires. Mais ce n'est pas une tendance de manière générale, ce n'est pas exclusif. Je veux dire ce n'est pas tout le temps comme ça et heureusement. Mais sinon. Ça arrive, oui.

Ok, super, vous avez répondu à toutes mes questions, merci.

1.4.3 Les pédiatres

1.4.3.1 Pédiatre 1

Cette pédiatre hospitalière m'a demandé de respecter son anonymat. Je ne peux donc pas vous dévoiler son identité, ni l'hôpital où celle-ci exerce. Elle a accepté de répondre à mon questionnaire par voie écrite : elle a tenu à écrire elle-même ces réponses dû à son horaire chargé et pour éviter que ses réponses soient déformées. Voici donc le questionnaire complété que celle-ci m'a gentiment envoyé (aucun changement n'a été réalisé) :

Quel rôle jouent les recommandations des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

Les représentants médicaux viennent présenter leurs produits chacun à leur manière, certains avec des études à l'appui, d'autres par comparaison avec des produits équivalents d'autres firmes...S'il me semble intéressant de recevoir les représentants médicaux, notamment pour être informé des dernières nouveautés, des modifications éventuelles apportées à un ancien produit, ...il est important de pouvoir prendre le temps pour analyser ces informations reçues, regarder la composition exacte du produit et se faire son propre avis.

Personnellement, mes choix sont influencés plus par la composition du produit et ce que recommandé par mes collègues pédiatres dermato que par les propos tenus par le délégué lui-même.

Il faut par ailleurs souligner que je ne rencontre jamais que quelques représentants comparativement à la gamme de produits bébés disponibles sur le marché et généralement des firmes dont je recommande les produits ou du moins certains.

Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ? (Par exemple : utilisation de couches Pampers, nocives pour la peau des bébés, plutôt que de couches réutilisables)

Je ne pense pas avoir eu beaucoup de parents en consultation me disant utiliser tel ou tel produits parce qu'ils en ont vu la publicité mais lorsque c'est le cas, j'ai l'impression, peut être erronée, que c'est souvent dépendant du niveau social des parents et du manque d'informations reçues. Mon opinion est, ici, peut-être biaisée par mon activité exclusivement hospitalière avec seulement une petite part de mon temps de travail dédiée à la consultation.

En hospitalisation, le turn-over est tellement important que nous n'avons pas le temps, probablement à tort, de discuter des produits de soins du bébé tout venant. On s'y arrêtera par contre longuement, chez l'enfant avec une peau sèche atopique ou ayant un eczéma ou encore avec une dermatite du siège.

Pour ce qui est de mon activité de consultation, comme je sensibilise à la 1ère consultation à la fragilité de la peau, les parents écoutent les recommandations plus que les publicités et souvent, si un produit leur est conseillé par une tierce personne, ils me reviennent pour avis.

Je ferai tout de même 1 petite remarque supplémentaire : là où il y a probablement une influence des campagnes publicitaires, particulièrement dans les familles précarisées, à faible revenu, c'est qu'à l'heure actuelle, bien plus que les mérites vantés d'un produit, ce sont les actions tarifaires, le coût des produits et échantillons gratuits, ainsi que la disponibilité d'un produit en grande surface qui peuvent influencer les parents (et là, même au-delà des recommandations du pédiatre, surtout si on est dans la prévention et non dans le thérapeutique).

Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Ma 1ere recommandation est préventive. Il convient de bien expliquer aux parents que la peau d'un enfant et encore plus du nourrisson n'est pas une peau d'adulte, qu'elle est sensible, fragile et perméable ; que toute irritation accentue encore cette perméabilité, exposant le nourrisson aux allergènes qui l'entourent avec le risque de développer des allergies, et que la meilleure façon d'en prendre soins, c'est d'utiliser le moins de produits possibles et d'utiliser pour la toilette et les soins des cosmétiques appropriés, contenant peu d'ingrédients, sans parfum, sans colorant, sans parabène...

Parmi les recommandations, je citerai le bain quotidien non nécessaire chez le tout jeune nourrisson, des bains quotidiens et de courtes durées chez l'enfant présentant une dermatite atopique; l'utilisation d'un savon « sans savon, sans parfum, sans parabène » ou un syndet et l'éviction des laits et crèmes corporelles chez un enfant avec une peau saine ; de demander un avis avant de commencer un émollient pour peau sèche; pour les soins du siège, éviter les lingettes au profit du gant de toilette et de l'eau et de bien tamponner pour sécher avant de refermer le linge, éviter les adoucissants...

En ce qui concerne les produits pour la toilette, et les émollients lorsqu'ils sont nécessaires, il est important qu'ils ne contiennent pas de parfum, de perturbateurs endocriniens comme les parabènes et les phtalates (même si je suis loin de tous les connaître), pas ou le moins d'agents irritants comme les dérivés sulfates... Ayant la chance d'avoir plusieurs pédiatres-dermatologues au sein de notre équipe, nous avons des fiches explicatives avec une listes des produits recommandés tant pour la toilette que comme crème ou pommade émolliente si besoin comme par ex stelatopia, lipikar, eucerin atopicontrol, dexeryl chez Pierre Fabre, Xémose chez Uriage, Topialyse chez SVR, Xéracalm (avene).

Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?

En tant que pédiatre, beaucoup, tout comme pour l'alimentation et tout ce qui entoure le bébé et l'enfant. Mais même si l'on progresse dans nos connaissances de ce qui est bon ou non pour lui, on sait qu'il reste des inconnues et que nous découvrirons peut-être encore des éléments néfastes dans les produits que nous recommandons actuellement.

A. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (par exemple, une marque vendue sur internet, dans les supermarchés et dans les pharmacies) ?

B. Est-ce que les marque que vous prescrivez et que vous recommandez sont toutes vendues en pharmacie ?

Je répondrai finalement un peu aux 2 questions en même temps, les produits que je recommande sont des produits de pharmacies, souvent plus onéreux que ceux retrouvés en grandes surfaces. Pour certains parents, je pense qu'acheter en grandes surfaces ou sur internet peut-être une source de facilité mais avec le risque de regarder aux prix, éventuellement en comparant l'étiquette mais sans lecture approfondie des ingrédients au risque de croire à certaines fausses allégations.

Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

Pour les patients suivis régulièrement en consultation par un pédiatre, en tout cas, je pense que la majorité des parents en suivent les recommandations. Ceux dont je sais que ce n'est pas le cas, ou du moins qu'ils ne les suivront pas sur du long court, malheureusement, il s'agit souvent des familles précarisées.

Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?

J'ai tendance à prendre en considération leur retour tout autant que mon expérience personnelle même si on sait que d'une personne à l'autre, l'expérience d'utilisation d'un même produit peut être ressentie différemment. Je pense par exemple, à la texture et la facilité d'application d'un produit sans pour autant remettre en cause son efficacité.

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

La grande, voire trop grande variété de produits disponibles, le manque d'informations pratiques mis à leur disposition, parce que même si le bébé est suivi en consultation de pédiatrie, il y a tellement de choses à discuter lors de ces consultations que nous manquons de temps et que les parents sont bombardés de tellement d'informations les 1ers mois de vie de leur bébé qu'ils ne peuvent tout retenir. Et enfin, à l'heure d'aujourd'hui, le coût de ses produits.

Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

Comme dit précédemment, discussion sur la fragilité de la barrière cutanée du petit enfant, recommandations décrites ci-dessus lors des 1eres consultations. Si l'enfant présente néanmoins, une peau sèche, atopique ou des irritations du siège ou des plis, on rediscute de ce qu'ils utilisent mais malheureusement, par manque de temps, en consultation, je n'en rediscute pas à chaque consultation.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

J'ai difficile évaluer cette question, certains y seront attentif parce qu'ils le sont dans leur vie de tous les jours mais je pense que ce qui les préoccupent avant tout, c'est le bien-être et la santé de leur bébé.

Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Le moins de produits de soins possibles autre que celui pour la toilette quand il n'y en a pas besoin. Si on est sur une peau abimée, émollient 1-2x/j.

1.4.3.2 Pédiatre 2

La seconde pédiatre interrogée s'appelle Anne Vervoort et travaille au CHC de Liège. Voici la retranscription de notre échange téléphonique (le bleu correspond aux réponses de madame Vervoort) :

Oui, bonjour Madame Vervoort, Aurélie Streel, l'étudiante de master qui vous a envoyé un petit questionnaire.

Oui, bonjour.

Bonjour, est-ce que je vous dérange, vous êtes occupée ou je peux...

Non, il n'y a pas de problème. Je vais juste dire à mon fils, j'étais à la maison avec lui, que je suis au téléphone [...].

Merci. Je ne sais pas si vous avez déjà eu le temps de lire un petit peu les questions ou si...

Je les avais lues très rapidement et je m'étais dit que si c'était, entre guillemets facile, je répondais tout de suite. Et puis je me suis dit, ouh là, ce sera peut-être plus facile de faire ça oralement, parce qu'il y avait quand même beaucoup.

Oui, il y a 10 petites questions assez...

Je vais les reprendre sous les yeux, comme ça, c'est peut-être plus facile.

Oui, sinon je les ai, je peux vous les dire sans souci, c'est en fonction de comment vous avez le plus facile.

Je les avais déjà téléchargées [...]. Voilà.

Voilà pour la première question...Donc quel rôle jouent les recommandations des laboratoires pharmaceutiques ou des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

En premier, je vais faire connaissance parce qu'il y a tellement de produits, et parfois les parents arrivent aussi et nous disent, tiens, vous connaissez ça, vous avez un avis sur ça. Il y a tellement de choses qu'on ne sait pas tout connaître et donc quand on doit conseiller quelque chose. En tout cas, moi, je fonctionne vite par quelque chose que soit les parents m'ont déjà parlé et où j'ai fait l'expérience, soit j'ai vu un délégué qui m'en a parlé et donc du coup, je connais le produit et je peux un peu plus avoir d'infos sur vraiment les avantages, les inconvénients, la composition des actes et des choses comme ça. Et si jamais après, je n'ai pas pensé à quelque chose, je sais à qui je peux redemander des infos à ce moment-là.

En effet, oui. Donc c'est vraiment quand même habituel de recevoir des délégués médicaux qui viennent vous voir, qui vous présentent une gamme ?

Oui, ça arrive fréquemment. Maintenant, habituel, je ne sais pas ce qu'on entend par habituel, mais oui, si j'ai eu le temps, je le fais volontiers. Après, c'est arrivé à s'organiser et c'est vrai qu'il n'y en a pas mille qui viennent non plus. Donc, pour les pédiatres, ça va être sur des firmes de lait qui vont venir proposer des produits, sur des firmes cosmétiques au sens large et principalement, on a un peu parfois d'autres présentations. Il faut trouver des produits, des bases, des vitamines, des choses comme ça. C'est le plus souvent dans les délégués que l'on reçoit. Après, je ne sais pas pour mes autres collègues s'ils acceptent facilement ou pas.

Oui, évidemment, j'imagine que c'est en fonction des préférences de chacun. Et en termes de représentants médicaux qui viennent vous présenter des produits, est-ce que c'est toujours pour des choses très spécialisées, par exemple un problème ciblé où on vous apporte un médicament ou une crème qui traite par exemple l'eczéma, ou est-ce qu'on est sur des gammes beaucoup plus larges parfois qui viennent avec des soins de prévention ou des choses un peu plus larges ?

Je ne dirais que plutôt quand même des choses ciblées comme des dermatites atopiques et toute la petite "bobologie", moi je fais beaucoup de pédiatrie générale donc ça va être plutôt comme des crèmes de change en cas de problème, de dermites fessières. Mais après, c'est sûr qu'en même temps, ils peuvent aborder, ils vont mettre, moi je pense, en avant plus les produits pour des problèmes spécifiques et puis dire "on a aussi une gamme de base pour des soins et peut-être une action préventive". Après, il faut voir comme le baume relipidant si donc si on le met si c'est dans le curatif ou dans le préventif, ou si ça peut faire un peu des deux quoi.

Ok, ok. Et comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour les bébés ?

Ça, je n'en parle pas beaucoup, donc je ne saurais pas vous dire. Je dirais parfois certains parents qui viennent me dire "j'ai trouvé ce produit-là, qu'est-ce que vous en pensez ?" Mais savoir s'ils l'ont trouvé parce que c'est la voisine qui leur en a parlé, la belle-sœur, ou si c'est une campagne marketing, ça, je ne saurais pas vous dire. Plus souvent, c'est quand même aussi qu'ils sont allés chez le pharmacien. Le pharmacien leur a conseillé tel ou tel produit. Voilà, ou bien plutôt par connaissance, je veux dire, que vraiment les campagnes publicitaires, je ne discute pas de ça avec eux, je ne saurais pas dire.

D'accord. Et quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins pour les nourrissons ? Et quelle marque est-ce que vous conseillez vraiment aux parents ? Et pourquoi ces marques-là ?

Alors en général, j'évite de ne donner qu'une marque et de dire à tout prix de prendre cette marque-là. Je suis plutôt dire, voilà, prenez dans ce type de produit-là et je vais regarder quelque chose, voilà, après ça dépend le problème mais surtout la composition. Si je donne une ou deux marques, ce sont des marques a priori que je connais et que je pense fiables et qui vont dire qu'il n'y a pas de parfum, essayez de faire attention, voilà, de moins de produits possibles, de tout ce qui est produit qui pourrait avoir une action comme perturbateur endocrinien et des choses comme ça. Donc, qui n'a pas conservateur, c'est possible. Je vais plutôt orienter comme ça et dire deux ou trois marques que je sais que c'est bon. Après, je les laisse faire leur choix aussi parce que je sais que parfois, il y a des moments où il y a des ristournes et ça vaut la peine de tenir compte. Mais voilà, je ne connais pas les moments où il se passe quelque chose ou pas.

Oui. Donc, c'est vraiment la composition que vraiment vous conseillez, de regarder avant tout et sur laquelle vous mettez un point d'honneur. OK. Quelle importance, donc, forcément, accordez-vous à la composition des produits. Donc ça, on en a discuté. Et donc, on peut passer à la question 5. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution ? Donc, par exemple, les marques qui se trouvent dans les supermarchés et qui proposent des soins pour bébés. Donc, Pampers, Zwitzal, etc. Je sais que ce ne sont pas forcément des marques qui sont en termes de compositions, qui sont forcément top. Est-ce que du coup, une marque qui est en supermarché, c'est quelque chose d'assez rédhitoire pour le monde de la pédiatrie ou pas forcément ?

Pas forcément, mais après surtout la qualité du produit donc s'ils ont un produit de bonne qualité et qu'ils peuvent le trouver dans la grande distribution, c'est peut-être plus facile pour eux. Mais c'est plutôt la qualité. Moi, je vais dire que, peu importe qu'ils aillent l'acheter en grande surface ou en pharmacie. Bon, on peut espérer qu'en achetant un produit spécifique, avoir le conseil du pharmacien complémentaire éventuellement peut apporter un plus. Et la grande distribution, c'est chacun qui fait son petit marché. Et donc, voilà, après, je n'ai pas fait attention. C'est vrai que tout ce qui est produits spécifiques, est-ce qu'ils sont facilement disponibles dans les grandes distributions ? J'ai l'impression que c'est plutôt, en effet, des produits qui n'ont pas toujours la meilleure qualité. Mais j'avoue que je n'ai pas fait les rayons pour pouvoir le jurer. Donc, voilà, je ne sais pas si on peut trouver, en effet, tout type de produits dans les grandes surfaces. Mais en tout cas, il faut se méfier. En effet, on va beaucoup plus trouver des produits bon marché, mais qu'ils n'ont peut-être pas top. Dans les grandes surfaces, quoi.

Et donc, vous, vous recommandez, enfin, dès qu'il y a un problème de peau, j'imagine que c'est forcément vers la pharmacie. Mais vous recommandez aussi plus facilement des produits qu'on trouve en pharmacie, j'imagine, qu'en supermarché. Et comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de santé ? Par exemple, si je prends l'exemple de Pampers, on voit que dans la publicité, etc., on est sur des marques qui seraient saines et bien absorbantes pour les bébés. Et puis, on voit que certains professionnels de santé, justement, se méfient de grandes marques comme Pampers. Vous, quel est votre point de vue par rapport à tout cela ? Qu'est-ce que vous en pensez ? Est-ce que vous êtes plutôt d'accord, pas d'accord ?

Eh bien, j'avoue que je ne sais pas ce qu'ils racontent. Donc, je ne sais pas vous dire. Je n'ai pas la télé. Je ne vois pas les pubs. Donc, je ne suis plus trop... Au niveau personnel, je ne suis plus trop impliquée

dans tous les produits, des tout, pour les tout-petits... Et j'avais que je ne cherche pas des informations et je n'en reçois pas par Pampers ou autres dans ce genre-là. Donc, voilà. Je ne saurais pas vous dire ce qu'ils racontent et ce qui est différent de ce que les professionnels de santé disent. Après, c'est vrai qu'il y a souvent, je sais, des publicités un peu mensongères. Je ne sais pas si on peut le dire à chaque fois, mais un peu abus de confiance, quoi. En effet, ils ne disent rien. Mais ils suggèrent les choses en montrant les bêtes-fesses d'un beau bébé avec un tel produit. Mais bon, voilà. Ce n'est pas toujours, même qualitativement et par rapport au prix, toujours justifié. Il y a parfois moyen de trouver plus sain sans être dans des gammes bien spécifiques, quoi. Il y a moyen de trouver parfois même pour meilleur marché que ce qui est plus connu comme Pampers et autres. Et avoir un bon rapport qualité-prix, quoi. Oui, ce n'est pas les leaders du marché a priori. Enfin, ils sont un peu leaders, je pense. Mais il y aurait moyen que ce soit d'autres, quoi.

Vous avez des marques comme ça que vous recommandez aux parents ou pas forcément vous faites en fonction de la personne, je veux dire, que vous avez en face de vous ? Dans le sens où si elle est, je ne sais pas moi, si le patient en face de vous est vraiment très, très intéressé par l'écologie, c'est vraiment quelque chose qui est important pour lui, vous allez lui conseiller une gamme plutôt qu'une autre ou vous avez vos gammes de produits que vous aimez conseiller ?

Voilà, comme je vous dis, je ne suis pas liée à une marque et je ne pousse pas une marque plus qu'une autre, je conseille ce que je connais et c'est vrai que je dis "faites plutôt attention à ça et ça quand vous choisissez un produit", c'est vrai que, bah oui, tout ce qui est écologie, perturbateur endocrinien, ça joue un rôle. Maintenant, il y a tellement de choses à déjà discuter en consultation que, sauf si l'enfant a vraiment des gros soucis où on va vraiment être, voilà, encore plus attentif, je n'y passe pas non plus trois heures sur ma consultation, quoi. Mais plus à la demande des parents quand ils ont vraiment beaucoup de questions. Bah oui, on va un peu plus dans le détail pour tout ça, quoi.

Ok, ok, ok. Et quels sont, selon vous, donc les principaux défis auxquels sont confrontés les parents justement lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs enfants ?

D'arriver à payer ça. C'est quand même des produits qui, pour un budget de jeune ménage avec des jeunes enfants, ça puis, ça puis ça, c'est donc, tous ces produits-là, ça fait vite un coût. Et après, bah c'est, oui, de leur faire comprendre l'intérêt de regarder les étiquettes et tout ce qui est, voilà, mis en tout petit dans les produits et donc d'être attentif à tout ce qui est produit. Oui, c'est ça, d'arriver à trouver encore quelque chose qui est non nocif pour les enfants, en tout cas le moins possible et qui est quand même encore abordable et trouvable facilement, quoi. Parce qu'alors, que ce ne soit pas juste un produit qu'on ne sait trouver qu'à un tel endroit, faut que ce soit gérable aussi dans l'organisation familiale lorsqu'on va faire ses courses quoi.

Oui, oui, j'imagine bien. Et tout à l'heure, vous me parliez donc de perturbateurs endocriniens. Est-ce que les parents sont, enfin, vous trouvez, en tout cas, qu'ils sont assez informés là-dessus ou est-ce que les perturbateurs endocriniens, c'est quelque chose qu'ils ne connaissent pas vraiment, ou c'est quelque chose qu'ils ont entendu et qu'ils connaissent de nom, mais voilà ?

Ça dépend, ça dépend des familles, oui, il y a des familles qui sont quand même au courant et qui font déjà attention à tout ça (aux perturbateurs endocriniens, produits allergisants...). Et d'autres avec qui, on n'aborde pas directement et systématiquement donc c'est parfois difficile d'évaluer par rapport à ça, mais j'ai l'impression que parfois, il y a des petites choses qu'on pourrait faire que les gens ne se

rendent pas compte, quoi, et que, voilà, ça peut être simplement de ne pas réchauffer son plat en plastique ou le biberon, éviter d'utiliser du plastique, voilà, tout ce qui est biberon, voilà, le premier qui va sortir, ça va être le biberon en plastique alors qu'il y a d'autres solutions, quoi.

Oui, oui, évidemment.

Et c'est vrai que là, je crois que c'est juste la méconnaissance, ce n'est pas, on leur propose ça, ils ont toujours vu ça. Et ils ne réfléchissent pas, quoi. Et donc, il faut parfois prendre la peine de se renseigner et /ou de mieux diffuser des messages comme ça de prévention, quoi. Ça pourrait être aussi plus clair via les maternités, de donner un peu plus d'informations pratiques sur des petites choses qui, finalement, il faut changer, mais ce n'est pas nécessairement un coût beaucoup plus important, quoi.

Oui, oui, j'imagine bien. Et puis, j'avais une dernière question, donc, à quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix des produits pour leur bébé ? Donc, est-ce que c'est important ou est-ce que, voilà, le fait que ce soit, par exemple, biologique, avec des labels reconnus, ou est-ce que le fait qu'un produit de soins ou une couche n'ait aucun label ou ne soit pas forcément écologique, vous remarquez que ce ne sont pas des points importants ?

Ça va vraiment dépendre d'une famille à l'autre, quoi. Les familles plus précaires, je crois qu'elles n'ont pas trop le choix ou en tout cas, qui ne s'informent pas et qui, voilà, y accordent moins d'importance, tandis que d'autres vont en faire une priorité et vont vivre le plus sainement possible. Donc, ça va... Ça va vraiment dépendre d'une famille à l'autre.

Et vous n'avez pas une tendance actuelle ? Vous remarquez que vous avez des patientèles beaucoup plus axées écologie ou, justement, une...

Oui, un groupe de patients, oui, ils faisaient déjà attention et ils sont déjà... Enfin, oui, ils s'intéressent et ils vont chercher. D'autres, ça le... Ils vont un jour après l'autre, quoi.

Oui, oui, j'imagine bien qu'en fonction aussi du portefeuille...

Voilà. Des ressources... Des ressources que l'on a, voilà, qu'on se rend compte des choses ou pas, quoi.

Oui, oui, oui. Ben, super. Vous avez répondu à toutes mes questions. Donc, je n'en ai plus. Un tout, tout grand merci, en tout cas, pour le temps que vous m'avez accordé durant cet appel.

Pas de souci.

Et... Bonne journée.

Une bonne journée. Au revoir.

1.4.3.3 Pédiatre 3 :

La pédiatre 3 s'appelle Hélène André et travaille en tant que pédiatre au CHC (MontLégia). Elle a décidé de répondre manuscritement au questionnaire et de me le renvoyer par email complété dû à ses horaires chargés durant ce premier quadrimestre de 2024.

Voici donc ses réponses (aucune modification n'a été effectuée) :

Quel rôle jouent les recommandations des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

Impact modéré : je parlerais peut-être de la marque présentée sans négliger les autres.

Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ? (Par exemple : utilisation de couches Pampers, nocives pour la peau des bébés, plutôt que de couches réutilisables)

Impact clair pour les parents qui ne cherchent pas à s'informer ailleurs. Pour les parents intéressés, alors les campagnes sont plutôt nocives pour les marques (impression de lobbying).

Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Le mieux est l'ennemi du bien : aucune recommandation particulière si pas de pathologie sous-jacente, aux parents de faire leur propre choix.

Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?

Je considère que c'est important mais je n'en parle pas spécialement aux parents, j'estime qu'ils peuvent s'informer eux-mêmes.

A. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (par exemple, une marque vendue sur internet, dans les supermarchés et dans les pharmacies) ? B. Est-ce que les marque que vous prescrivez et que vous recommandez sont toutes vendues en pharmacie ?

Pas de prescription d'emblée, les marques dont je parle sont essentiellement vendues en pharmacie, sauf si c'est le parent qui vient avec une question particulière. Je parle parfois également des sites de vente en ligne bio.

Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

Je pense que le parent sera à l'écoute du professionnel mais que d'autres paramètres rentrent en ligne de compte (notamment le prix, l'accessibilité).

Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?

J'y suis assez sensible.

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

La multiplicité des possibilités.

Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

Je ne sais pas.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Certains le sont, d'autres moins. Cela dépend souvent de leur niveau d'éducation.

Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Cela dépend de quel produit et de la situation de l'enfant. Quotidien souvent.

1.4.3.4 Pédiatre 4

La dernière pédiatre interrogée est Madame Christelle Christiaens. Elle travaille au CHC de Liège. Dû à ses horaires, elle n'a pas eu le temps de m'accorder un rendez-vous donc elle a préféré rédiger ses réponses puis me les envoyer par email. Voici ses réponses :

Quel rôle jouent les recommandations des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

On écoute les représentants médicaux pour voir d'une part la composition des produits et voir l'intérêt d'un produit par rapport à l'autre, les études qui ont été faites (en sachant que bcp d'études sont faites par les produits eux-mêmes donc on reste critique). Ça peut jouer un rôle dans notre choix de produits si les caractéristiques et la composition du produit nous conviennent et ça permet de connaître certains produits qu'on ne connaissait pas dans certains cas (comme certaines crèmes...)

Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ? (Par exemple : utilisation de couches Pampers, nocives pour la peau des bébés, plutôt que de couches réutilisables)

Difficile à dire car si l'enfant n'a pas de problème particulier, nous n'avons pas le temps en consultation de discuter de tous les produits utilisés pour les soins de enfants...

Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Souvent je conseille les marques que je connais et que j'ai testé et qui sont efficaces selon le problème de l'enfant. Je ne vais pas citer de marques car je ne sais pas de quel produit de soins on parle. C'est assez vague comme question...

Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?

On essaye de prescrire si possible des produits non nocifs sans perturbateurs endocriniens, cependant selon les pathologies de l'enfant il n'est pas tjrs possible de réussir à avoir des produits 100% naturels malheureusement...

A. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (par exemple, une marque vendue sur internet, dans les supermarchés et dans les pharmacies) ? B. Est-ce que les marques que vous prescrivez et que vous recommandez sont toutes vendues en pharmacie ?

A. Je n'ai pas de frein spécifique aux produits d'office vendus par les grandes distributions, après ça dépend pour moi plus des produits et de l'éthique de la marque B. Oui tous les produits prescrits sont vendus en pharmacie

Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

C'est parents très dépendant, la plupart font confiance et achètent les produits conseillés. Après il y a des parents qui ne veulent acheter que des produits 100% naturels et ce n'est pas tjrs possible selon les pathologies...

Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?

Les retours positifs des parents sont importants, cela permet d'évaluer positivement un produit si plusieurs retours sont favorables

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

Les défis sont surtout la quantité des produits et de savoir exactement ce qu'il y a dedans, même en tant que pédiatre il n'est pas tjrs facile de savoir exactement la composition exacte de chaque produit. Pour les couches c'est aussi parfois une question de temps et de facilité que les parents ne choisissent pas les couches réutilisables

Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

On n'a pas assez de temps pour expliquer tout cela en consultation surtout si les enfants n'ont pas de problème de santé ou de peau. Cependant on essaye de conseiller d'éviter trop de produits si ça n'est pas nécessaire

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

C'est très parents dépendants.

Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Souvent on conseille déjà de base 1 bain un jour sur deux ou trois pour la peau, cela limite déjà l'utilisation des gels douche/shampooing. On conseille aux parents d'éviter les lingettes pour le siège, plutôt faire lavage à l'eau et savon neutre. Ensuite l'utilisation des produits sera variable selon les problèmes de l'enfant.

1.4.4 Les dermatologues

1.4.4.1 Dermatologue 1

La première personne interrogée spécialiste en dermatologie est une pédiatre qui a réalisé une spécialisation en dermatologie pédiatrique donc elle ne traite que les problèmes de peau des bébés / enfants. Elle m'a demandé de conserver son anonymat mais elle m'a autorisé à dire qu'elle exerçait ses fonctions dans le secteur hospitalier. Dû à ses horaires chargés, elle n'a pas souhaité prendre un rendez-vous en présentiel ou m'appeler, elle a préféré remplir le formulaire lorsqu'elle avait le temps et me le renvoyer par email une fois complété. Voici les réponses qui m'ont été envoyées, aucune modification n'a été apportée :

Quel rôle jouent les recommandations des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

Un rôle d'information quant à la composition de leurs produits, les études d'efficacité, leurs prix...

Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ? (Par exemple : utilisation de couches Pampers, nocives pour la peau des bébés, plutôt que de couches réutilisables)

Les parents sont de plus en plus informés (réseaux sociaux entre autres) et à la recherche pour nombre d'entre eux, de produits moins nocifs pour leurs bébés.

Malgré tout, les grandes marques gardent une place importante. Pour une question de visibilité (par rapport à des marques moins connues), par facilité, par habitude (ce qu'on connaît), par souci d'économie (réductions, grands packagings...) ou simplement par manque d'information.

Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Des produits les moins irritants pour la peau, sans parfum, sans savon, avec le moins de conservateurs possibles. De plus en plus, on essaie de faire attention aux perturbateurs endocriniens. Les grandes marques commencent à y être sensibilisés également.

Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?

Une grande importance, probablement pas encore assez grande par méconnaissance.

A. Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (par exemple, une marque vendue sur internet, dans les supermarchés et dans les pharmacies) ? B. Est-ce que les marque que vous prescrivez et que vous recommandez sont toutes vendues en pharmacie ?

A Peu a priori. B Oui (et si pas disponible en pharmacie, disponible sur internet, je pense à la marque Puratopix, créée par une entreprise liégeoise)

Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

Je dirais confiance initiale, remise en question quand on donne une information plus éclairée.

Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?

Influence non négligeable. Je teste également les produits sur moi et sur mes enfants pour me faire ma propre idée.

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

L'impact sur la santé de leur bébé. Mais différents critères à prendre en compte : le prix, l'accessibilité, la facilité d'utilisation au quotidien, ...

Comment éduquez-vous les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

En consultation, par une information orale. Mais il faut qu'on travaille sur un document papier à remettre aux parents parce qu'on sait que bon nombre d'informations qu'on donne en consultation ne sont pas mémorisées.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Considérations grandissantes plutôt sur l'impact individuel sur la santé de l'enfant plutôt que sur l'impact écologique, et dans certaines tranches de population.

Quels conseils donnez-vous aux parents en ce qui concerne la fréquence d'utilisation des produits de soins pour les nourrissons ?

Ça dépend vraiment du problème cutané de l'enfant. Le moins le mieux en ce qui concerne les produits pour le change. En règle générale, toilette complète du corps 1x/jour avec un produit sans savon (crème ou huile lavante)

1.4.4.2 Dermatologue 2

Ce pédiatre hospitalier spécialisé en dermato pédiatrie donc qui traite exclusivement les problèmes de peau des bébés / enfants m'a demandé de respecter son anonymat. Je ne peux donc pas vous dévoiler son identité, ni l'hôpital où celui-ci exerce. Il a accepté de répondre à mon questionnaire par voie écrite : il a tenu à écrire lui-même ces réponses dû à son horaire chargé et pour éviter que ses réponses soient déformées. Voici donc le questionnaire complété que celui-ci m'a gentiment envoyé (aucun changement n'a été réalisé) :

Quel rôle jouent les recommandations des laboratoires pharmaceutiques ou des représentants médicaux dans vos choix de produits de soins pour les bébés ?

Rôle informatif

Comment percevez-vous l'impact des campagnes publicitaires ou marketing sur les décisions des parents concernant les produits de soins pour bébés ?

Impact moyen

Quels sont les critères principaux qui guident votre prescription ou votre recommandation de produits de soins spécifiques aux nourrissons ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Produits qui respectent le Ph cutané (pas de savon), sans parfum si possible et sans parabènes. Crème ou huile lavante sans savon, parfum et parabènes. Crème hydratante sans parfum si nécessaire. Je ne peux pas citer des marques par conflit d'intérêt.

Quelle importance accordez-vous à la composition des produits et à leur impact sur la santé du bébé ?

Importance haute

Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (exemple : une marque qui se trouve dans les supermarchés) ?

Je bannis d'office les produits des grandes surfaces (pas de gammes dermatologiques). Les freins pourraient être le prix (moins cher en grande surface) et l'ignorance des parents par rapport aux composants.

Comment évaluez-vous la confiance des parents dans les informations fournies par les marques par rapport à celles fournies par les professionnels de la santé ?

Je n'ai aucun problème à avoir la confiance des parents dans la mesure où à ma consultation de dermato pédiatrie, les parents sont sensibilisés au problème de peau de leur enfant et suivent le plus

souvent les consignes d'achat en pharmacie de produits non nocifs pour la peau de leur enfant. Le pharmacien oriente aussi facilement les parents dans leur choix.

Dans quelle mesure les retours d'expérience des parents influencent-ils vos recommandations en matière de produits de soins pour bébés ?

Je reste à l'écoute des parents mais la plupart du temps les gammes dermatologiques reconnues sont assez équivalentes. Seule la galénique influence plus les parents vers tel ou tel produit.

Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les parents lorsqu'il s'agit de choisir des produits de soins ou des couches pour leurs bébés ?

Choisir un produit approprié, non agressif. Difficile pour les parents de s'y retrouver dans la composition des produits et de faire une sélection.

Comment « éduquez-vous » les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

Expliquer les raisons de choisir le type de produit approprié à la peau de leur enfant, donner quelques conseils sur la composition et donner des échantillons.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Cette sensibilisation se retrouve plus dans le chef des gammes dermatologiques reconnues (sans perturbateurs endocriniens par exemple ou packaging écologique) que chez les parents, qui le plus souvent ignorent la composition et sont facilement tentés par des produits dits « bio ». Or ces produits sont le plus souvent parfumés et avec des risques possibles de sensibilisation allergique aux composants bio dans le produit. Les parents confondent souvent « gamme dermatologique » et « produits bio », que l'on retrouve dans les grandes surfaces.

Ceci dit, il n'est pas forcément obligatoire de bannir un peu de parfum dans des produits pour bébé si celui-ci n'a aucun problème de peau pour autant que ce soit dans des gammes dermatologiques reconnues et via des pharmacies ou parapharmacies. Les parents souhaitent malgré tout que leur bébé « sente bon ». Néanmoins, une toilette et une hydratation sans parfum reste la meilleure protection de la peau de l'enfant.

Un peu de parfum sur le vêtement avec une gamme dermatologique sans parfum peut être aussi une alternative. Reste le prix qui sera plus élevé que les produits parfumés de base.

1.4.4.3 Dermatologue 3

La troisième personne interrogée est Madame Lara El Hayderi, dermatologue dans son cabinet privé. Elle a préféré répondre par écrit en me renvoyant le questionnaire complété par email. Voici donc ses réponses (qui n'ont subi aucune modification) :

Quel impact avez-vous observé des produits de soins sur la santé dermatologique des bébés ?

Produits dermatologiques permettent d'améliorer la qualité de la peau la douceur, d'éviter les rougeurs localisées.

Comment évaluez-vous l'efficacité des campagnes marketing concernant les produits pour les peaux sensibles des nourrissons ?

En fonction des ingrédients repris la campagne semble bonne. Je ne vois pas beaucoup de campagnes personnellement.

Quelles sont les caractéristiques que vous recommandez généralement pour les produits de soins destinés aux bébés ayant des problèmes de peau ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Les gammes avec grands formats base sur eau thermale, huile lavante et baume plutôt que lotion ou crème.

Quelle est votre opinion sur l'utilisation de produits de soins pour les bébés, et comment cela peut-il être influencé par les stratégies de marketing ?

Insister sur un ingrédient qui répare la peau et l'améliore sur du long cours avec un minimum d'ingrédients potentiellement allergisants.

Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (exemple : une marque qui se trouve en supermarché) ?

Moins de crédibilité auprès de certains consommateurs, mais rassurant pour ceux de budget limite.

Comment évaluez-vous l'impact des ingrédients spécifiques des produits de soins pour bébés sur la santé dermatologique ?

Evaluation sur base de l'aspect Clinique après 3 semaines d'application.

Dans quelle mesure les demandes des parents en matière de produits "hypoallergéniques" influencent-elles vos recommandations ?

Elle n'influence pas car en général les gens ne savent pas ce qu'hypoallergénique veut dire. En général les marques spécifiques pour peau atopiques sont celles qu'on prescrit et d'emblée contiennent moins d'ingrédients potentiellement allergisants.

Quels types de problèmes de peau chez les bébés considérez-vous comme les plus courants, et comment cela influence-t-il vos recommandations ?

Dermite des langes et des plis : produits à base d'eau thermale et d'ingrédients pour les couches type pâte à l'eau. Et dermatite atopique peau sèche et donc émollients pour peaux atopiques.

Comment « éduquez-vous » les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

On recommande d'éviter d'automédiquer avec cortisone par exemple. On recommande des changes de linge régulièrement, on demande d'appliquer à certains moments de la journée à certains endroits avec une dose spécifique.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Plus préoccupés par le côté hypoallergénique qu'environnemental malheureusement... Confondent bon pour la peau ou bon pour la planète.

1.4.4.4 Dermatologue 4

La dernière personne interrogée est un assistant dermatologue : Thomas Moreau. Il a exercé en tant que médecin généraliste dans plusieurs hôpitaux en Belgique puis a débuté sa spécialisation en tant que dermatologue. Depuis un an, il poursuit sa spécialisation en Suisse. Il lui reste environ un an d'assistantat. Il m'a confirmé que les assistants sont tout autant contacté par les délégués médicaux que les dermatologues. Il m'a également envoyé le questionnaire complété dû à ses horaires chargés. Voici ses réponses :

Quel impact avez-vous observé des produits de soins sur la santé dermatologique des bébés ?

Ils améliorent l'hydratation de la peau, diminuent les rougeurs et l'eczéma. Ils permettent également de diminuer les crises de dermatite atopique par exemple.

Comment évaluez-vous l'efficacité des campagnes marketing concernant les produits pour les peaux sensibles des nourrissons ?

Je me base très peu sur les campagnes de marketing (TV, internet) mais plutôt sur les informations données par les représentants des marques, dépliants, congrès etc.

Quelles sont les caractéristiques que vous recommandez généralement pour les produits de soins destinés aux bébés ayant des problèmes de peau ? Quelles marques conseillez-vous aux parents et pourquoi ?

Des produits neutres, non parfumés notamment.

La Roche Posay et/ou Avène car bon rapport qualité-prix en général.

Quelle est votre opinion sur l'utilisation de produits de soins pour les bébés, et comment cela peut-il être influencé par les stratégies de marketing ?

Ils sont nécessaires pour nos petits patients à la peau fragile.

J'imagine que des publicités montrant des photos avant/après peut pousser les parents à acheter ces produits, voir le bien-être du bébé.

Quels sont les freins que vous pourriez rencontrer face à une marque qui possède plusieurs canaux de distribution (exemple : une marque qui se trouve en supermarché) ?

Certains parents veulent utiliser uniquement des produits de la pharmacie car plus adéquats, d'autres préfèrent les produits du supermarché car moins chers. Les marques de supermarché font peut-être également plus de publicités et sont donc plus connues du grand public par rapport à des marques dermato-cosmétiques de la pharmacie.

Comment évaluez-vous l'impact des ingrédients spécifiques des produits de soins pour bébés sur la santé dermatologique ?

La présence de conservateurs ou de parfum essentiellement, la formulation (huile, savon) et la présence de certains ingrédients (p.e. l'urée est moins bien tolérée chez les enfants).

Dans quelle mesure les demandes des parents en matière de produits "hypoallergéniques" influencent-elles vos recommandations ?

On recommande de toute façon des gammes hypoallergéniques pour les enfants atopiques. Pour les parents qui désirent des produits moins « chimiques », on les oriente vers les mêmes marques même si l'enfant n'a pas de problème de peau.

Quels types de problèmes de peau chez les bébés considérez-vous comme les plus courants, et comment cela influence-t-il vos recommandations ?

La dermatite atopique, la dermatite des langes, croûtes de lait, infections virales (verru, molluscum), sécheresse cutanée.

On renforcera le traitement topique avec des émoullients chez les enfants atopiques en plus d'utiliser des huiles lavantes.

Comment « éduquez-vous » les parents sur l'utilisation sûre et efficace des produits de soins pour les bébés ?

On les éduque à instaurer une routine quotidienne avec des bains/douches pas trop longs, avec une huile lavante, application d'émoullients après la douche tous les jours pour habituer l'enfant à le faire par lui-même par la suite dès le plus jeune âge.

On les sensibilise à l'importance d'un traitement quotidien pour limiter les crises et d'avoir recours à la cortisone par exemple.

À quel point les parents sont-ils sensibles aux considérations environnementales lors du choix de produits pour leurs bébés ?

Les parents veulent souvent les produits les plus naturels possibles. J'ai rarement des questions sur l'impact des crèmes sur l'environnement.

1.5 Le tableau des concurrents de Bebio

1.5.1 Les concurrents de couches

Noms	Présence en supermarchés / drogueries	Présence en e-commerce	Présence en pharmacies	Points forts	Points faibles	Prix moyen de la couche taille 1	Sources
Pampers	☑	☑	☐	Marque bien établie, large gamme de produits, réputation pour la qualité et l'efficacité des couches. Système de promotions mis en place.	Prix potentiellement plus élevé, utilisation de matériaux non écologiques.	0,16€ à 0,33€	Bol.com , Farmaline.be
Boni	☑	☐	☐	Peut offrir des options économiques, diversité de produits. Propose un abonnement.	Peut ne pas être aussi reconnu pour la qualité, composition des produits peut varier.	0,24€	Colruyt.be
Kruidvat	☑	☐	☐	Marque de distributeur offrant des produits abordables, large disponibilité.	Peut manquer de notoriété par rapport à des marques spécialisées, qualité variable.	0,24€	Kruidvat.be
Bebio	☑	☑	☐	Axé sur les produits écologiques, naturels (labels qui le prouvent) avec une composition minimaliste riche en actifs, positionnement sur le marché durable, local. Marque belge !!	Peut avoir une notoriété limitée, concurrence avec des marques plus établies.	0,30€ à 0,33€	Sebio.be , Bebio.be , Newpharma.be
Tidoo	☐	☑	☑	Produits écologiques, certifications environnementales.	Peut ne pas être aussi largement disponible, coût potentiellement plus élevé.	0,30€ à 0,33€	Sebio.be , Tidoo.com
Love and green	☐	☑	☑	Engagement écologique, produits sans substances controversées.	Prix plus élevé, distribution limitée dans certains marchés.	0,24€ à 0,32€	Love&Green.fr , Carrefour.be
Lupilu	☑	☐	☐	Marque de distributeur abordable, diversité de produits.	Peut manquer de notoriété et être perçu comme moins spécialisé.	0,24€	Lidl.be
Joone	☐	☑	☐	Design attractif, produits écologiques et mise en place d'abonnements.	Peut avoir une distribution limitée, positionnement haut de gamme.	0,33€	Joone.fr
Pingo	☐	☑	☑	Couches écologiques, certifications environnementales.	Distribution limitée, coût potentiellement plus élevé.	0,27€ à 0,30€	Sebio.be

1.5.2 Les concurrents de soins pour bébés

Noms	Présence en supermarchés	Présence en e-commerce	Présence en pharmacies	Points forts	Points faibles	Prix moyen d'une crème de change 100 gr	Sources
Mustela	☐	☑	☑	Formulations adaptées aux peaux sensibles des bébés, large gamme de produits. Utilisé dans certaines maternités belges et dans des lieux d'accueil de la petite enfance.	Certains produits contiennent des ingrédients potentiellement irritants pour certaines peaux sensibles.	5,67 €	Mustela.be
Bebio	☑	☑	☐	Axé sur des formulations écologiques, biologiques et naturelles, garantissant une haute tolérance cutanée donc adapté aux peaux sensibles.	La gamme de produits peut être limitée par rapport à des marques plus établies.	9,60 €	Sebio.be
Galenco	☑	☑	☑	Produits accessibles et reconnus dans les maternités belges (c'est leur slogan).	Certains produits contiennent des ingrédients synthétiques, mauvais et nocifs pour la peau.	9,54 €	Farmaline.be
Weleda Baby	☐	☑	☑	Formulations naturelles, utilisation d'ingrédients biologiques.	Produits relativement coûteux par rapport au secteur.	11,98 €	Weleda.be
Uriage Baby	☐	☑	☑	Eau thermale apaisante, produits adaptés aux peaux atopiques (slogan de la marque).	Certains produits peuvent contenir des ingrédients synthétiques.	8,32 €	Farmaline.be
Zwitsal	☑	☑	☐	Large gamme de produits, peu coûteuse.	Certains produits peuvent contenir des ingrédients synthétiques.	4,82 €	Farmaline.be
Avene	☐	☑	☑	Formulations douces, adaptées aux peaux sensibles.	Coût élevé des produits.	12,90 €	Farmaline.be
A-derma	☐	☑	☑	Formulations apaisantes, convient aux peaux atopiques.	Coût élevé des produits.	8,32 €	Farmaline.be , Multisharma.be
Dermocrem	☐	☑	☑	Formule protectrice pour la peau (crème uniquement).	Produits avec peu d'ingrédients naturels.	6,57 €	Farmaline.be , Medi-market.be
Love and green	☐	☑	☐	Engagé dans des pratiques écologiques, matériaux durables.	La gamme de produits peut être limitée par rapport à d'autres marques.	5,10 €	Loveandgreen.fr
Corine de Farme	☑	☑	☐	Produits doux et adaptés aux peaux sensibles.	Formulations pas très naturelles.	4,60 €	CorinedeFarme.fr
Biolane	☑	☑	☐	Formulations douces, adaptées aux peaux sensibles.	Certains produits contiennent des ingrédients synthétiques.	4,50 €	Biolane.fr

2 La bibliographie

BALTES, G. and Leibing, I. Guerrilla marketing for information services. *New Library World*, 109(1/2):46–55, 2008.

BAUDIER, P., Kondrateva, G., Ammi, C., Chang, V. et Schiavone, F. (2022). Transformation numérique des soins de santé pendant la pandémie de COVID-19 : acceptation de la téléconsultation par les patients et croyances de confiance. *Technovation*, 102547. <https://doi.org/10.1016/J.TECHNOVATION.2022.102547>

BENGHOZI, P.-J., Paris, T., 2003, « De l'intermédiation à la prescription : le cas de l'audiovisuel », *Revue Française de Gestion*, 29, 402, 205-227.

BITNER, M. J., 1995, « Building Service Relationships: It's All About Promises », *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 4, 246-251.

ChatGPT. (n.d.). <https://chatgpt.com/c/98895566-f8cb-44c9-8c70-a96f0bdf73e9>

CORNU, G., 2004, *Vocabulaire Juridique*, Paris, 6ème édition.

COURBET, D. (1999). *Puissance de la Télévision, Stratégies de communication et Influence des marques*, L'Harmattan (coll. Communication) Paris.

CHANNOUF, A., CANAC, D., GOSSET, O. (1999). “ Les effets non spécifiques de la publicité subliminale ”, *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, vol. 49, 1, p.13-19.

CHANNOUF, A. (2000). “ Subliminal exposure to facial expressions of emotion and evaluative judgments of advertising messages ”, *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*.

COURBET, D. (2000). “ Les effets automatiques du parrainage télévisuel sur la marque : étude de la mésattribution de la familiarité, du transfert sémantique et de l'influence des émotions déclenchées par le programme ”, *Recherche et Applications en Marketing*, vol. 15,1.

COURBET, D. (2001, July 15). Les professionnels du marketing. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00502650

DANN, S. (2010). Redefining social marketing with contemporary commercial marketing definitions. *Journal of Business Research*, 63(2), 147–153. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.02.013>

DHOLOKIA, R. R., Sternthal, B., 1977, « High Credibility Sources: Persuasive Facilitators or Persuasive Liabilities? », *Journal of Consumer Research*, 3, 223-232.

DARPY, D., Volle, P., 2007, *Comportement du consommateur*, Paris, 2ème édition, Dunod.

DEGAIN J., Pris à partie, les visiteurs médicaux se défendent de faire de la désinformation, Le Quotidien du Médecin, 1999, N°6456, p.7

DEOM, D., & NIHOUL, P. (2014). Les marchés publics : concurrence, transparence et neutralité. Revue générale de droit, 36(4), 801829. <https://doi.org/10.7202/1027172ar>.

DELEUZE, G., & Guattari, F. (1972). L'anti-Oedipe (Editions de Minuit), pages 15 -22.

Didier Courbet, Marie-Pierre Fourquet-Courbet. LES PROFESSIONNELS DU MARKETING. La Psychologie Sociale, tome 5 : Des compétences pour l'application, (2001), Presses Universitaires de Grenoble, pp. 301-316, 2001. ffsic_00502650

FOUCAULT, M. (1989). Histoire de la sexualité, pages 129 – 130 ; 184-185.

FOURQUET, M.P. et D. COURBET, (2001), " Psychologie et marketing " dans Beauvois J.L. et Monteil J.M. (dir.), La Psychologie Sociale, tome 5 : Des compétences pour l'application, Presses Universitaires de Grenoble (2001), pp. 301-316.

GENTRY, J., Heh, S., Kilbourne, W., Mowen, J., & Strong, P. (1985). Impact of consequences and Likelihood of Occurrence on the Effectiveness of Fear Appeals (Susan Douglas).

GINO, F., MOORE, D. A., 2006, « Effects of Task Difficulty on Use of Advice », Journal of Behavioral Decision Making, 21-35.

GUEVARA, E. Der Partisanenkrieg. Rixdorfer Verlagsanstalt, Berlin, 1982.

HATCHUEL, A. (1995). Les marchés à prescripteurs. <https://minesparis-psl.hal.science/hal-01863931>

HATCHUEL, A., 1995, Les marchés à prescripteurs. Crises de l'échange et genèse sociale, in Jacob A., Vérin H., L'inscription sociale de marché, Paris, L'Harmattan, 205-225.

HATCHUEL, A., 2003, Le prescripteur : libéralisme régulé ou régulation émancipatrice, in Laufer R., Hatchuel A., Le libéralisme, l'innovation et la question des limites, L'Harmattan, Paris, 48-85.

HATCHUEL, A., 2003, Rapports de prescription et conception collective du travail, in Martin C., Baradat D., Des pratiques en réflexion. 10 ans de débats sur l'intervention ergonomique, Toulouse, Octares, 375-382.

HATCHUEL, A., 2010, Activité marchande et prescription : à quoi sert la notion de marché ? in Hatchuel, A., Favereau, O., Aggeri, F., L'activité marchande sans le marché ? Paris, Presses des Mines, 159-179.

HAUKE-Lopes, A., Ratajczak-Mrozek, M. et Wiczerzycki, M. (2022). Co-création et co-destruction de valeur dans la transformation numérique des entreprises très traditionnelles. Journal de marketing commercial et industriel. <https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2021-0474> 25.

HIRSCHMAN, E. C., DOUGLAS, S.P. (1980). "Hierarchical cognitive content: towards a measurement methodology" dans MONROE, K.B. (Ed.), *Advances in Consumer Research*, 8, Association of Consumer Research, Ann Arbor, Mi, p. 100-105.

HOVLAND, C., Weiss, W., 1951, « The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness », *The Public Opinion Quarterly*, 15, 4, 635-650.

HUTTER, K. and Hoffmann, S. Guerrilla marketing: The nature of the concept and propositions for further research. *Asian Journal of Marketing*, 5(2): 39–54, 2011.

HUTTER, K. and Hoffmann, S. *Professionelles Guerilla-Marketing: Grundlage Instrumente– Controlling*. Springer Gabler, Wiesbaden, 2013.

HUTTER, K. and Hoffmann, S. Guerilla-Marketing-einen   chterne Betrachtung einer viel diskutierten Werbeform. *International Journal of Marketing*, 50 (2):121–135, 2011.

IMRAN, F., Shahzad, K., Butt, A. et Kantola, J. (2021). Transformation numérique des organisations industrielles : vers un cadre intégré. *Journal de gestion du changement. Recadrage du leadership et des pratiques organisationnelles*, 21(4), 451-479. <https://doi.org/10.1080/14697017.2021.1929406>

KIRTON, M.J. (1986). "Adaptors and innovators: a theory of cognitive style", dans K. GRONHAUG, M. KAUFMAN (Eds.), *Innovation: A Cross Disciplinary Perspective*, John Wiley, New York, NY.

KOTLER, P., & ROBERTO, E. L. (1992). *Marketing social: estrategias para cambiar la conducta p  blica*. Ediciones Díaz de Santos.

LAMBIN, J., De Moerloose, C., (2016). *Marketing stratégique et opérationnel - 9e   d. : La démarche marketing dans l'économie numérique*. Dunod.

LAMOUR, C. (2013, January 17). Prescription d'achats complexes: Proposition de définitions et d'un modèle. <https://hal.science/hal-00784362>

LAMOUR, C., De La Robertie, C., Cliquet, G., Prescription d'achats complexes : Proposition de définitions et d'un modèle. *International Marketing Trends Conférence*, Jan 2013, Paris, France. [ffhal-00784362f](https://hal-00784362f)

LEE, D. H., OLSHAVSKY, R. W., 1994, « Toward a Predictive Model of the Consumer Inference Process: The Role of Expertise », *Psychology & Marketing*, 11, 2, 109-127.

LI, S. (2021). Comment le COVID-19 acc  l  re-t-il la transformation numérique des processus m  tiers et les expériences clients ? *Revue des affaires*, 41(1), 1–14.

LOCANDER, W., HERMANN, P. (1979), « The Effect of Self-Confidence and Anxiety on Information Seeking in Consumer Risk Reduction », *Journal of Marketing Research*, 16, 268-274.

MALAVAL, P., BÉNAROYA, C. (2009), *Marketing business to business*, Paris, 4ème édition, Pearson Education.

MAMOU Y., « Médicaments : un rapport dénonce la course aux armements promotionnelle », *Le Monde*, 3 novembre 2007.

MOORMAN, C., ZALTMAN, G., DESHPANDÉ, R. (1992), « Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations », *Journal of Marketing Research*, 29, 314-328.

MUGGE, P., Abbu, H., Michaelis, TL, Kwiatkowski, A. et Gudergan, G. (2020). *Modèles de numérisation. Un guide pratique de la transformation numérique. Gestion de la recherche et de la technologie*, 63(2), 27-35. <https://doi.org/10.1080/08956308.2020.1707003> 45.

M. Bilal Akbar, Irene Garnelo-Gomez, Lawrence Ndupu, Elizabeth Barnes & Carley Foster (2022) Une analyse des pratiques de marketing social : Facteurs associés au succès, *Health Marketing Quarterly*, 39:4, 356-376, DOI : 10.1080/07359683.2021.1997525

NUFER, G. Guerilla Marketing- Innovative or Parasitic Marketing? *Modern Economy*, 4:1–6, 2013.

OBEN, P. (2020). *Comprendre l'expérience du patient : un cadre conceptuel*.

PARK, JY, Lee, K. et Chung, DR (2022). Intérêt du public pour la transformation numérique accélérée par la pandémie de COVID-19 et perception de son impact futur. *Le Journal coréen de médecine interne*, 37(6), 1223-1233. <https://doi.org/10.3904/KJIM.2022.129>

PATALAS, T. *Das professionelle 1x1:” Guerilla-Marketing- Ideen schlagen Budget”*. Cornelsen, Berlin, 2006.

PIETRONUDO, MC, Zhou, F., Caporuscio, A., La Ragione, G. et Risitano, M. (2022). Nouvelles capacités émergentes pour gérer l’innovation basée sur les données dans le domaine de la santé : le rôle des plateformes numériques. *Journal européen de gestion de l'innovation*, 25(6), 867-891. <https://doi.org/10.1108/>

PILEGGI, SF (2021). Interopérabilité et réutilisation des connaissances dans la cartographie de l'empathie : une approche ontologique. *Systèmes experts avec applications*, 180, 115065. <https://doi.org/10.1016/J.ESWA.2021.115065>

QUEVAULLIERS, J., Somogyi, A., Fingerhut, A., 2007, Dictionnaire Médical, Issy-les-Moulineaux, 5ème édition, Elsevier Masson.

Rapport de l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales), La Gouvernance du système du médicament, juin 2011.

REY, A., & Rey-Debove, J. (2019). *Le Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Zanichelli.

SANTARSIERO, F., Schiuma, G., Carlucci, D. et Helander, N. (2022). Transformation numérique dans les organisations de santé : le rôle des laboratoires d'innovation. *Technovation*, 102640. <https://doi.org/10.1016/J.TECHNOVATION.2022.102640> 62.

SCHEER, L., Stern, L., 1992, « The Effect of Influence Type and Performance Outcomes on Attitude Toward the Influencer », *Journal of Marketing Research*, 29, 128-142.

SCHULTE, T. and Pradel, M. *Guerilla-Marketing für Unternehmertypen*. Sternenfels: Wissenschaft & Praxis, 2 edition, 2006.

SCOTT, S., BRUCE, R., 1995, « Decision-Making Style: the Development and Assessment of a New Measure », *Educational and Psychological Measurement*, 55, 5, 818-831.

SERRE, M., & Wallet-Wodka, D. (2014). *Marketing des produits de santé - 2e éd.: Stratégies d'accès au marché - Médicaments remboursables, selfcare, cosmétiques et aliments santé*. Dunod.

SHETH, J., PARVATIYAR, A., 1995, « Relationship Marketing in Consumer Markets: Antecedents and Consequences », *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 4, 255-271.

SHIU, E., Walsh, G., Hassan, L., Shaw, D., 2011, « Consumer Uncertainty, Revisited », *Psychology & Marketing*, 28, 6, 584-607.

TOMIÈIĆ-PUPEK, K., Tomièić Furjan, M., Pihir, I. et Vrèek, N. (2021). Innovation de modèle économique disruptif et transformation numérique. *Journal électronique SSRN*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3975574>

URBANY, J., Dickson, P., Wilkie, W., 1989, « Buyer Uncertainty and Information Search », *Journal of Consumer Research*, 16, 2, 208-215.

VERNETTE, E., GIANNELLONI, J.-L., 2004, « L'auto-évaluation du leadership d'opinion en marketing : nouvelles investigations psychométriques », *Recherche et Applications en Marketing*, 19, 65-87.

WEBSTER, F. Jr., 1992, « The Changing Role of Marketing in the Corporation », *Journal of Marketing*, 56, 1-17.

WEIC-ENNEDAM K., *Visiteur médical un vrai métier*, 2006.

WILKERSON, K. T. (1998). Sandra Buckley, *Broken Silence: Voices of Japanese Feminism* (Berkeley, CA: University of California Press, 1997), xix, 401 pp. Paperback \$40.00. *African and Asian Studies*, 33(3), 304–305. <https://doi.org/10.1163/156852182x00237>

3 Executive summary

This research paper aims to explore various marketing approaches for the development of a line of baby care products and diapers targeting the medical prescriber sector, focusing on the Bebio brand. The introduction points out that no in-depth marketing strategy or study was implemented by Bebio, which instead favored a trial-and-error approach based on the convictions of company members. This has led to an impasse that requires a complete overhaul to ensure the brand's long-term future within the Noé Nature group. One of the marketing department's proposals was to assess the medical prescriber market to determine whether a specific strategy should be developed.

The literature review then examined the different types of marketing, the role of medical prescribers, and sales tools, including public tenders and brand promotion techniques. This offered a wide range of marketing strategies and perspectives, providing ideas for development and strategic directions in the targeted sector.

Qualitative and quantitative studies then helped us to understand the reality of the market, providing a basis for recommendations to Bebio, identifying the sectors to focus on and the communication arguments to emphasize in the marketing strategy. A clear distinction was drawn between diapers and care products, noting that diapers are mainly bought in supermarkets or online, while care products are often acquired in pharmacies or supermarkets. Although skin tolerance is essential, the choice criteria, with greater importance given to the advice of health professionals for care products, while for diapers, price is a more determining factor. The analyses therefore gave an insight into how parents behaved during the act of buying baby care products and diapers, and how medical prescribers recommended.

Finally, a reflective assessment was presented, clarifying Bebio's successful and less successful initiatives. For example, the creation of a space dedicated to changing babies is an excellent social marketing initiative, as are the guerrilla marketing efforts aimed at hospitals. This has avoided targeting dermatologists and pediatricians as priority targets, as their recommendations are made on products that treat a specific pathology, for example. However, attempts to respond to public tenders have highlighted Bebio's financial limitations and competition with players with greater resources.