

2020-2021

**Thèse**

pour le

**Diplôme d'État de Docteur en Pharmacie**

**La dispensation de médicaments  
et produits de santé par voie  
électronique en France**

**IKHLEF Dalila**

Née le 5 Mars 1988 à Évreux (27)

**Sous la direction du Dr Arnaud BELLION, Directeur de thèse**

Sous la Co-direction de Mme Brigitte PECH, maître de conférences

Membres du jury

Pr Olivier DUVAL | Président

Dr Arnaud BELLION | Directeur

Dr Brigitte PECH | Co-directrice

Dr François VANDANGEON | Membre

Soutenue publiquement le :  
12 Juillet 2021



**FACULTÉ  
DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

## LISTE DES ENSEIGNANTS DE LA FACULTÉ DE SANTÉ D'ANGERS

---

**Doyen de la Faculté** : Pr Nicolas Lerolle

**Vice-Doyen de la Faculté et directeur du département de pharmacie** : Pr Frédéric Lagarce

**Directeur du département de médecine** : Pr Cédric Annweiler

### PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS

ABRAHAM Pierre	Physiologie	Médecine
ANNWEILER Cédric	Gériatrie et biologie du vieillissement	Médecine
ASFAR Pierre	Réanimation	Médecine
AUBE Christophe	Radiologie et imagerie médicale	Médecine
AUGUSTO Jean-François	Néphrologie	Médecine
AZZOUZI Abdel Rahmène	Urologie	Médecine
BAUFRETON Christophe	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire	Médecine
BELLANGER William	Médecine Générale	Médecine
BENOIT Jean-Pierre	Pharmacotechnie	Pharmacie
BIGOT Pierre	Urologie	Médecine
BONNEAU Dominique	Génétique	Médecine
BOUCHARA Jean-Philippe	Parasitologie et mycologie	Médecine
BOUVARD Béatrice	Rhumatologie	Médecine
BOURSIER Jérôme	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
BRIET Marie	Pharmacologie	Médecine
CALES Paul	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
CAMPONE Mario	Cancérologie ; radiothérapie	Médecine
CAROLI-BOSC François-Xavier	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
CHAPPARD Daniel	Cytologie, embryologie et cytogénétique	Médecine
CONNAN Laurent	Médecine générale	Médecine
COPIN Marie-Christine	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine
COUTANT Régis	Pédiatrie	Médecine
CUSTAUD Marc-Antoine	Physiologie	Médecine
DE BRUX Jean-Louis	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire	Médecine
DE CASABIANCA Catherine	Médecine Générale	Médecine



DESCAMPS Philippe	Gynécologie-obstétrique	Médecine
D'ESCATHA Alexis	Médecine et santé au travail	Médecine
DINOMAS Mickaël	Médecine physique et de réadaptation	Médecine
DIQUET Bertrand	Pharmacologie	Médecine
DUBEE Vincent	Maladies Infectieuses et Tropicales	Médecine
DUCANCELLE Alexandra	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
DUVAL Olivier	Chimie thérapeutique	Pharmacie
DUVERGER Philippe	Pédopsychiatrie	Médecine
EVEILLARD Mathieu	Bactériologie-virologie	Pharmacie
FAURE Sébastien	Pharmacologie physiologie	Pharmacie
FOURNIER Henri-Dominique	Anatomie	Médecine
FURBER Alain	Cardiologie	Médecine
GAGNADOUX Frédéric	Pneumologie	Médecine
GARNIER François	Médecine générale	Médecine
GASCOIN Géraldine	Pédiatrie	Médecine
GOHIER Bénédicte	Psychiatrie d'adultes	Médecine
GUARDIOLA Philippe	Hématologie ; transfusion	Médecine
GUILLET David	Chimie analytique	Pharmacie
HAMY Antoine	Chirurgie générale	Médecine
HENNI Samir	Médecine Vasculaire	Médecine
HUNAUT-BERGER Mathilde	Hématologie ; transfusion	Médecine
IFRAH Norbert	Hématologie ; transfusion	Médecine
JEANNIN Pascale	Immunologie	Médecine
KEMPF Marie	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
LACCOURREYE Laurent	Oto-rhino-laryngologie	Médecine
LAGARCE Frédéric	Biopharmacie	Pharmacie
LARCHER Gérald	Biochimie et biologie moléculaires	Pharmacie
LASOCKI Sigismond	Anesthésiologie-réanimation	Médecine
LEGENDRE Guillaume	Gynécologie-obstétrique	Médecine
LEGRAND Erick	Rhumatologie	Médecine
LERMITE Emilie	Chirurgie générale	Médecine
LEROLLE Nicolas	Réanimation	Médecine



LUNEL-FABIANI Françoise	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
MARCHAIS Véronique	Bactériologie-virologie	Pharmacie
MARTIN Ludovic	Dermato-vénéréologie	Médecine
MAY-PANLOUP Pascale	Biologie et médecine du développement et de la reproduction	Médecine
MENEI Philippe	Neurochirurgie	Médecine
MERCAT Alain	Réanimation	Médecine
PAPON Nicolas	Parasitologie et mycologie médicale	Pharmacie
PASSIRANI Catherine	Chimie générale	Pharmacie
PELLIER Isabelle	Pédiatrie	Médecine
PETIT Audrey	Médecine et Santé au Travail	Médecine
PICQUET Jean	Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire	Médecine
PODEVIN Guillaume	Chirurgie infantile	Médecine
PROCACCIO Vincent	Génétique	Médecine
PRUNIER Delphine	Biochimie et Biologie Moléculaire	Médecine
PRUNIER Fabrice	Cardiologie	Médecine
REYNIER Pascal	Biochimie et biologie moléculaire	Médecine
RICHARD Isabelle	Médecine physique et de réadaptation	Médecine
RICHOME Pascal	Pharmacognosie	Pharmacie
RODIEN Patrice	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques	Médecine
ROQUELAURE Yves	Médecine et santé au travail	Médecine
ROUGE-MAILLART Clotilde	Médecine légale et droit de la santé	Médecine
ROUSSEAU Audrey	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine
ROUSSEAU Pascal	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	Médecine
ROUSSELET Marie-Christine	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine
ROY Pierre-Marie	Thérapeutique	Médecine
SAULNIER Patrick	Biophysique et Biostatistiques	Pharmacie
SERAPHIN Denis	Chimie organique	Pharmacie
SCHMIDT Aline	Hématologie ; transfusion	Médecine
TRZEPIZUR Wojciech	Pneumologie	Médecine



# **FACULTÉ DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

UGO Valérie	Hématologie ; transfusion	Médecine
URBAN Thierry	Pneumologie	Médecine
VAN BOGAERT Patrick	Pédiatrie	Médecine
VENIER-JULIENNE Marie-Claire	Pharmacotechnie	Pharmacie
VERNY Christophe	Neurologie	Médecine
WILLOTEAUX Serge	Radiologie et imagerie médicale	Médecine





# FACULTÉ DE SANTÉ

UNIVERSITÉ D'ANGERS

## MAÎTRES DE CONFÉRENCES

ANGOULVANT Cécile	Médecine Générale	Médecine
BAGLIN Isabelle	Chimie thérapeutique	Pharmacie
BASTIAT Guillaume	Biophysique et Biostatistiques	Pharmacie
BEAUVILLAIN Céline	Immunologie	Médecine
BEGUE Cyril	Médecine générale	Médecine
BELIZNA Cristina	Médecine interne	Médecine
BELONCLE François	Réanimation	Médecine
BENOIT Jacqueline	Pharmacologie	Pharmacie
BIERE Loïc	Cardiologie	Médecine
BLANCHET Odile	Hématologie ; transfusion	Médecine
BOISARD Séverine	Chimie analytique	Pharmacie
BRIET Claire	Endocrinologie, Diabète et maladies métaboliques	Médecine
BRIS Céline	Biochimie et biologie moléculaire	Pharmacie
CAPITAIN Olivier	Cancérologie ; radiothérapie	Médecine
CASSEREAU Julien	Neurologie	Médecine
CHEVALIER Sylvie	Biologie cellulaire	Médecine
CLERE Nicolas	Pharmacologie / physiologie	Pharmacie
COLIN Estelle	Génétique	Médecine
DERBRE Séverine	Pharmacognosie	Pharmacie
DESHAYES Caroline	Bactériologie virologie	Pharmacie
FERRE Marc	Biologie moléculaire	Médecine
FORTRAT Jacques-Olivier	Physiologie	Médecine
HAMEL Jean-François	Biostatistiques, informatique médicale	Médicale
HELESBEUX Jean-Jacques	Chimie organique	Pharmacie
HINDRE François	Biophysique	Médecine
JOUSSET-THULLIER Nathalie	Médecine légale et droit de la santé	Médecine
JUDALET-ILLAND Ghislaine	Médecine générale	Médecine
KHIATI Salim	Biochimie et biologie moléculaire	Médecine
KUN-DARBOIS Daniel	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie	Médecine
LACOEUILLE Franck		Pharmacie



# FACULTÉ DE SANTÉ

UNIVERSITÉ D'ANGERS

LANDREAU Anne	Botanique/ Mycologie	Pharmacie
LEBDAI Souhil	Urologie	Médecine
LEGEAY Samuel	Pharmacocinétique	Pharmacie
LEMEE Jean-Michel	Neurochirurgie	Médecine
LE RAY-RICHOMME Anne-Marie	Pharmacognosie	Pharmacie
LEPELTIER Elise	Chimie générale	Pharmacie
LETOURNEL Franck	Biologie cellulaire	Médecine
LIBOUBAN Hélène	Histologie	Médecine
LUQUE PAZ Damien	Hématologie biologique	Médecine
MABILLEAU Guillaume	Histologie, embryologie et cytogénétique	Médecine
MALLET Sabine	Chimie Analytique	Pharmacie
MAROT Agnès	Parasitologie et mycologie médicale	Pharmacie
MESLIER Nicole	Physiologie	Médecine
MIOT Charline	Immunologie	Médecine
MOUILLIE Jean-Marc	Philosophie	Médecine
NAIL BILLAUD Sandrine	Immunologie	Pharmacie
PAILHORIES Hélène	Bactériologie-virologie	Médecine
PAPON Xavier	Anatomie	Médecine
PASCO-PAPON Anne	Radiologie et imagerie médicale	Médecine
PECH Brigitte	Pharmacotechnie	Pharmacie
PENCHAUD Anne-Laurence	Sociologie	Médecine
PIHET Marc	Parasitologie et mycologie	Médecine
PY Thibaut	Médecine Générale	Médecine
RAMOND-ROQUIN Aline	Médecine Générale	Médecine
RINEAU Emmanuel	Anesthésiologie réanimation	Médecine
RIOU Jérémie	Biostatistiques	Pharmacie
ROGER Emilie	Pharmacotechnie	Pharmacie
SAVARY Camille	Pharmacologie-Toxicologie	Pharmacie
SAVARY Dominique	Médecine d'urgence	Médecine
SCHMITT Françoise	Chirurgie infantile	Médecine
SCHINKOWITZ Andréas	Pharmacognosie	Pharmacie



# FACULTÉ DE SANTÉ

UNIVERSITÉ D'ANGERS

SPIESSER-ROBELET Laurence	Pharmacie Clinique et Education Thérapeutique	Pharmacie
TESSIER-CAZENEUVE Christine	Médecine Générale	Médecine
TEXIER-LEGENDRE Gaëlle	Médecine Générale	Médecine
VIAULT Guillaume	Chimie organique	Pharmacie

## AUTRES ENSEIGNANTS

### **PRCE**

AUTRET Erwan	Anglais	Médecine
BARBEROUSSE Michel	Informatique	Médecine
BRUNOIS-DEBU Isabelle	Anglais	Pharmacie
FISBACH Martine	Anglais	Médecine
O'SULLIVAN Kayleigh	Anglais	Médecine

### **PAST**

CAVAILLON Pascal	Pharmacie Industrielle	Pharmacie
DILÉ Nathalie	Officine	Pharmacie
MOAL Frédéric	Pharmacie clinique	Pharmacie
PAPIN-PUREN Claire	Officine	Pharmacie
POIROUX Laurent	Soins Infirmiers	Médecine

### **ATER**

BOUCHENAKI Hichem	Physiologie	Pharmacie
MESSAOUDI kHALED	Immunologie	Pharmacie
MOUHAJIR Abdelmounaim	Biotechnologie	Pharmacie

PLP CHIKH Yamina	Economie-gestion	Médecine
---------------------	------------------	----------

### **AHU**

IFRAH Amélie	Droit de la Santé	Pharmacie
--------------	-------------------	-----------





**FACULTÉ  
DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

LEBRETON Vincent

Pharmacotechnie

Pharmacie

Mise à jour 27/08/2020/pharma +

# TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	14
ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT.....	15
DÉCLARATION DE L'AUTEUR .....	16
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	17
INTRODUCTION .....	20
LE MÉDICAMENT, UN PRODUIT DE SANTÉ À PART.....	21
1. Régime juridique du médicament et circuit de distribution en France.....	21
1.1 Régime juridique du médicament en France.....	21
1.2 Circuit de distribution du médicament en France.....	23
2. Conditions relatives à l'exploitation d'une licence pharmaceutique en France . 24	
2.1 Les conditions d'accès et d'exercice de la profession de pharmacien.....	24
2.2 Les conditions d'exploitation d'une licence pharmaceutique .....	24
3. Monopole pharmaceutique et spécificités de la profession de pharmacien d'officine.....	25
4. Économie des officines en France : état des lieux du marché pharmaceutique français.....	26
4.1 État des lieux du marché officinal.....	27
4.2 Évolutions des ventes en officines en volume et en chiffre d'affaire .....	28
4.3 Ressources financières des officines et modalités de fixation des prix des médicaments en France.....	29
4.3.1 Les principales ressources financières d'une officine .....	29
4.3.2 Modalités de fixation des prix des médicaments en France.....	30
4.4 Point sur les fermetures d'officines et conséquence sur le maillage territorial français .....	31
4.5 Point sur l'attractivité de la profession de pharmacien d'officine.....	33
5. La vente en ligne en France en général.....	34
5.1 Les chiffres de la vente en ligne en France .....	34
5.2 Les Français et la consommation des biens et services sur internet .....	35
6. Les événements à l'origine du projet de loi.....	36
7. Un accueil peu chaleureux du projet de loi en France .....	38
7.1 Par les patients .....	38
7.2 Par la profession, les organisations syndicales (USPO, UNPF, et FSPF) et les autorités compétentes (ONP, ANSM) .....	39
LE E-COMMERCE DES MÉDICAMENTS, VERS UN MODÈLE DE E- SANTÉ.....	41
1.Textes réglementaires applicables aux sites internet de commerce en ligne de médicaments : un cadre strict et sécurisant à la hauteur de l'enjeu sanitaire	41
1.1 Définition du commerce électronique de médicaments.....	41
1.2 Analyse des nouveaux textes réglementaires applicables aux sites de vente en ligne de médicaments.....	41
1.2.1 Les dispositions en faveur de la protection des patients.....	41

1.2.2 Les mesures de renforcement de la sécurité sanitaire .....	42
1.2.3 Les mesures de protection des données personnelles.....	43
1.2.4 Les obligations et recommandations du pharmacien pour une dispensation dans les règles de l'art.....	43
1.2.5 Les mesures abandonnées ou modifiées.....	45
<b>1.3 Procédures administratives à l'ouverture d'un site de vente en ligne de médicaments par le pharmacien titulaire .....</b>	<b>45</b>
<b>1.4 Organismes de contrôle des sites de commerce électronique de médicaments et sanctions prévues en cas de manquements à la législation en vigueur.....</b>	<b>46</b>
1.4.1 Les Agences Régionales de Santé (ARS) .....	46
1.4.2 L'Ordre National des Pharmaciens (ONP) .....	46
1.4.3 L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) .....	47
1.4.4 Les sanctions prévues en cas de manquements à la réglementation et exemples de condamnations en France.....	47
<b>2.Conception, développement et maintenance d'un site de vente en ligne de médicaments .....</b>	<b>47</b>
<b>2.1 L'hébergement d'un site internet de vente en ligne de médicaments .....</b>	<b>48</b>
<b>2.2 Création et développement d'un site marchand.....</b>	<b>48</b>
<b>2.3 Établir une stratégie marketing en ligne performante .....</b>	<b>49</b>
2.3.1 Le référencement naturel : source principale de trafic web .....	49
2.3.2 Le marketing du contenu .....	50
2.3.3 Les méthodes de remarketing, leurs applications aux sites de vente en ligne de médicaments et leurs limites .....	51
2.3.4 Les techniques informatiques d'optimisation de taux de conversion et de fidélisation de la patientèle en ligne .....	51
<b>2.4 La charte graphique d'un site de vente en ligne de médicaments .....</b>	<b>52</b>
<b>2.5 La place des comparateurs de prix des médicaments et produits de santé .....</b>	<b>53</b>
<b>2.6 Le choix de l'assortiment de gammes et gestion des stocks en ligne.....</b>	<b>54</b>
<b>2.7 Investissements et sources de financement possibles.....</b>	<b>55</b>
<b>2.8 Sécurisation d'un site internet et principales menaces .....</b>	<b>58</b>
<b>2.9 Protection juridique d'un site internet par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur .....</b>	<b>59</b>
<b>2.10 Conditions générales de vente spécifiques à la dispensation de médicaments et les mentions légales.....</b>	<b>59</b>
<b>LA VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS : ÉTAT DES LIEUX EN FRANCE ET EN EUROPE .....</b>	<b>61</b>
<b>1. En France.....</b>	<b>61</b>
1.1 Quantification des pharmacies en ligne et localisations géographiques.....	61
1.2 Authenticité des sites de vente de médicaments sur la toile.....	62
1.3 Spécialités pharmaceutiques non soumises à prescription les plus vendues et/ou recherchées sur internet .....	63
1.4 Classement des médicaments en automédication les plus demandés à l'officine...	64
1.5 Sondage Pharmagest auprès de pharmacies équipées du logiciel de gestion officinal LGPI « Vente en ligne de produits de parapharmacie et médicaments » ...	65
<b>2. En Europe .....</b>	<b>65</b>
2.1 Modèles de pharmacies virtuelles européennes et comparaison avec le modèle français .....	65

<b>2.2 Impact sur la consommation de médicaments et sur l'économie des officines physiques.....</b>	<b>67</b>
2.2.1 L'Allemagne, le leader européen.....	67
2.2.2 L'Angleterre, un modèle à part.....	68
<b>L'AUTOMÉDICATION RESPONSABLE EN FRANCE .....</b>	<b>69</b>
<b>1. La place de l'automédication responsable dans notre système de santé.....</b>	<b>69</b>
<b>2. L'intérêt des patients pour la vente en ligne de médicaments, leurs motivations, et leur attentes .....</b>	<b>71</b>
<b>LES FREINS À LA VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS.....</b>	<b>72</b>
<b>1. La contrefaçon de médicaments sur internet .....</b>	<b>72</b>
1.1 Point sur la circulation de médicaments contrefaits sur internet et leurs conséquences sur la santé.....	72
1.2 Nouveau dispositif de lutte contre l'introduction de médicaments falsifiés dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicament en officine et dans les établissements de santé : La sérialisation des médicaments .....	73
<b>2. La gestion des données de santé à caractère personnel : mise en place du règlement général sur la protection des données (RGPD) .....</b>	<b>74</b>
<b>3. Les contraintes liées à l'interdiction de publicité et la concurrence avec les pharmacies en ligne étrangères.....</b>	<b>76</b>
3.1 Publicité pour les médicaments et publicité en faveur des officines .....	76
3.2 Distorsion de concurrence entre les pharmacies en ligne françaises et européennes .....	77
<b>LES CAMPAGNES D'INFORMATIONS ET DE SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC SUR L'ACHAT DE MÉDICAMENT PAR VOIE ÉLECTRONIQUE.....</b>	<b>78</b>
<b>1. Moyens d'informations et de mise en garde par les autorités de santé publique en France .....</b>	<b>78</b>
<b>2. Proposition de documentations à destination des patients et des officines....</b>	<b>78</b>
2.1 Proposition de brochure à destination des patients français.....	79
2.2 Proposition d'affiche de sensibilisation du grand public .....	80
<b>LES ÉVOLUTIONS VERS UN MODÈLE DE E-SANTÉ .....</b>	<b>81</b>
<b>1. La santé connectée, E-santé .....</b>	<b>81</b>
1.1 La télé-consultation à l'officine et prise en charge des e-prescriptions.....	82
1.2 Les ordonnances médicales électroniques : E-prescriptions médicales .....	83
<b>2. Actualités et innovations numériques au service de la pharmacie .....</b>	<b>85</b>
2.1 Plateforme de destockage et d'approvisionnement de médicaments entre pharmaciens : Le Comptoir Des Pharmacies, Medi-Destock .....	85
2.2 Outils informatiques DETECT' (Start up Kap Code) et Épiconcept : Analyse sémantique des signaux sanitaires sur les réseaux sociaux au service de la pharmacovigilance .....	85
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>88</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>90</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>100</b>
<b>ANNEXE 1 : LISTE DES MÉDICAMENTS SOUMIS À PRESCRIPTION EXCLUS DU DISPOSITIF DE SÉRIALISATION.....</b>	<b>101</b>



<b>ANNEXE 2 : LISTE DES MÉDICAMENTS NON SOUMIS À PRESCRIPTION À INCLURE DANS LE DISPOSITIF DE SÉRIALISATION.....</b>	<b>102</b>
<b>ANNEXE 3 : PROPOSITION DE BROCHURE PATIENT « MÉDICAMENT PAR INTERNET » (RECTO).....</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE 4 : PROPOSITION DE BROCHURE PATIENT « MÉDICAMENT PAR INTERNET » (VERSO).....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXE 5 : PROPOSITION D’AFFICHE D’INFORMATION « MÉDICAMENT SUR INTERNET » .....</b>	<b>105</b>

# REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier ici les personnes qui m'ont accompagnée et m'ont apporté leur soutien tout au long de mon travail de recherche et de rédaction. Remerciements tout particuliers aux membres du jury qui me font l'honneur de leur présence.

À **Monsieur le professeur Olivier DUVAL**, Président du jury,  
Merci de me faire l'honneur d'assurer la présidence du jury.

À **Monsieur le docteur Arnaud Bellion**, Directeur de thèse, Pharmacien titulaire à Saumur, et À **Madame la docteur Corinne MASSON**, Pharmacienne titulaire à Saumur, maître de stage,  
Merci à vous pour m'avoir accueillie en stage durant mes études universitaires et pour m'avoir tant appris. Soyez assurés de ma gratitude et de mon profond respect.

À **Madame Brigitte PECH**, Co-directrice de thèse et maître de conférence,  
Merci d'avoir accepté d'encadrer ma thèse, merci également pour votre disponibilité ainsi que vos précieux conseils.

À **Monsieur le docteur François VANDANGEON**, Pharmacien titulaire à Martigné-Briand, Membre du jury de thèse,  
Merci d'avoir accepté de faire partie du jury.

À l'agence **ANJOU WEB**, Agence spécialisée dans la création de sites web,  
Merci pour votre aide et votre patience. J'ai tant appris à vos côtés.

À **l'ensemble des professeurs de la Faculté de Pharmacie de Rouen et d'Angers**,  
Merci pour votre accompagnement tout au long de mes études.

# ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussignée Madame Dalila IKHLEF, déclare être pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce mémoire.

signé par l'étudiante le 15 /04 / 2021

# DÉCLARATION DE L'AUTEUR



**FACULTÉ  
DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

"La Faculté de Santé déclare que les opinions émises dans les thèses qui lui sont présentées doivent être considérées comme propres à leurs auteurs, et qu'elle entend ne leur donner ni approbation, ni improbation."



# Liste des abréviations

AFIPA	Association française de l'industrie pharmaceutique pour une automédication responsable
ANSM	Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé
ANSSI	Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information
APP	Agence pour la protection des programmes
ARS	Agence régionale de santé
CEPS	Comité économique des produits de santé
CGV	Conditions générales de ventes
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CROP	Conseil régional de l'ordre des pharmaciens
CSP	Code de la santé publique
DCI	Dénomination commune internationale
DMP	Dossier médical partagé
DPC	Développement professionnel continu
FEVAD	Fédération du e-commerce et de la vente à distance
IRACM	Institut international de recherche anti-contrefaçon de médicaments
MDL	Marge dégressive lissée
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONP	Ordre national des pharmaciens
OSIAP	Ordonnances Suspectes Indicateurs d'Abus Possible
OTC	Over the counter
PFHT	Prix fabricant hors taxe
PME	Petite ou moyenne entreprise
PMF	Prescription médicale facultative
PMO	Prescription médicale obligatoire
PUI	Pharmacie à usage intérieur
RCP	Résumé des caractéristiques du produit
RGPD	Règlement général sur la protection des données
ROSP	Rémunération sur objectifs de santé publique
RPPS	Répertoire partagé des professionnels de santé
SEO	Search engine optimization
UNFP	Union nationale des pharmacies de France

USPO	Union des syndicats de pharmaciens d'officine
UE	Union européenne

*À Arnaud et Abel,*

*À Leslie.*

# Introduction

Le pharmacien d'officine exerce un métier en constante évolution. Au fil des années, de nouvelles missions lui ont été confiées telles que l'éducation thérapeutique des patients, la mise en place du dossier pharmaceutique ou encore le dépistage en officine au travers de la mise en place des tests rapides d'orientation diagnostique (TROD). Autant de nouvelles attributions qui viennent complexifier la profession mais néanmoins nécessaires pour répondre aux nouveaux besoins des patients et pour participer à la modernisation du système de santé.

Dès 2013, se pose alors la question de la digitalisation de l'officine et la possibilité de dispenser des médicaments et des produits de santé par voie électronique pour faire face aux nouvelles habitudes de consommation des patients. Ce nouveau mode de dispensation de médicaments s'est imposé de lui-même en France et se conforme alors à la pratique des autres pays de l'Union Européenne qui l'avaient mise en place depuis plusieurs années.

Après moult rebondissements, le gouvernement français, contraint de légiférer sur cette pratique, décide d'octroyer la possibilité à tout pharmacien, titulaire d'une officine, de pouvoir commercialiser, via internet, des médicaments non soumis à prescription au sein d'un cadre réglementaire et législatif en phase avec la pratique de la pharmacie française.

Pour autant, cette nouvelle activité, bien qu'elle permettrait d'améliorer la santé économique des officines françaises, ne fait pas l'unanimité au sein de la profession. Quant aux patients, nous constaterons que l'engouement n'est pas toujours au rendez-vous; ceux-ci arguant que la vente d'un médicament par internet n'est pas gage de sérieux et de sécurité en matière de santé.

C'est donc dans un contexte de controverses que nous allons étudier le cadre réglementaire qui régit cette nouvelle activité, les changements qu'elle implique, les outils performants, les mesures pertinentes à mettre en oeuvre pour un exercice en phase avec l'éthique professionnelle et son impact sur l'automédication en France.



# Le médicament, un produit de santé à part

## 1. Régime juridique du médicament et circuit de distribution en France

### 1.1 Régime juridique du médicament en France

Tout d'abord, revenons sur la définition du médicament tel que le décrit le Code de la Santé Publique :

« On entend par médicament toute substance ou composition présentée comme possédant des propriétés curatives ou préventives à l'égard des maladies humaines ou animales, ainsi que toute substance ou composition pouvant être utilisée chez l'homme ou chez l'animal ou pouvant leur être administrée, en vue d'établir un diagnostic médical ou de restaurer, corriger ou modifier leurs fonctions physiologiques en exerçant une action pharmacologique, immunologique ou métabolique. »[1]

L'article L.5111-1 du Code de la Santé Publique précise que :

- « sont notamment considérés comme des médicaments les produits diététiques qui renferment dans leur composition des substances chimiques ou biologiques ne constituant pas elles-mêmes des aliments, mais dont la présence confère à ces produits, soit des propriétés spéciales recherchées en thérapeutique diététique, soit des propriétés de repas d'épreuve. »[1]
- « Les produits utilisés pour la désinfection des locaux et pour la prothèse dentaire ne sont pas considérés comme des médicaments. »[1]

D'autre part, l'article L.5211-1 du Code de la Santé Publique

« On entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière, produit, à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques ni par métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens. Constitue également un dispositif médical le logiciel destiné par le fabricant à être utilisé spécifiquement à des fins diagnostiques ou thérapeutiques. Les dispositifs médicaux qui sont conçus pour être implantés en totalité ou en partie dans le corps humain ou placés dans un orifice naturel, et qui dépendent pour leur bon fonctionnement d'une source d'énergie électrique ou de toute source d'énergie autre que celle qui est générée directement par le corps humain ou la pesanteur, sont dénommés dispositifs médicaux implantables actifs. »[2]

On entend par compléments alimentaires les denrées alimentaires dont le but est de compléter le régime alimentaire normal et qui constituent une source concentrée de nutriments ou d'autres substances ayant un effet nutritionnel ou physiologique seuls ou combinés, commercialisés sous forme de doses, à savoir les formes de

présentation telles que les gélules, les pastilles, les comprimés, les pilules et autres formes similaires, ainsi que les sachets de poudre, les ampoules de liquide, les flacons munis d'un compte-gouttes et les autres formes analogues de préparations liquides ou en poudre destinées à être prises en unités mesurées de faible quantité.  
[2]

C'est ainsi que le terme de médicament peut, dans l'esprit des patients, à la fois correspondre à une spécialité pharmaceutique, un dispositif médical ou encore un complément alimentaire. En réalité, ils se distinguent avant tout par leur condition de mise sur le marché. Pour être commercialisé, tout médicament fabriqué industriellement doit faire l'objet d'une autorisation de mise sur le marché (AMM) délivrée par les autorités compétentes européennes (Commission européenne) ou nationales (ANSM).

Cette définition, aussi large soit elle, englobe ainsi plusieurs types de médicaments. C'est pourquoi, d'un point de vue réglementaire, plusieurs catégories de médicaments cohabitent :

- Les médicaments à prescription médicale obligatoire (PMO) : inscrits sur une liste (liste I, liste II, stupéfiants et assimilés). Ces médicaments renferment des substances dangereuses, avec un risque direct ou indirect pour la santé et nécessitent une surveillance médicale.[3] La plupart de ces spécialités sont pris en charge par les régimes d'assurance maladie. En 2013, 96,8% des spécialités à PMO ont fait l'objet d'une prise en charge par les régimes de l'Assurance Maladie.  
[4]
- Les médicaments à prescription médicale facultative (PMF) : Ces médicaments peuvent être prescrits par un médecin ou bien conseillés par un pharmacien. Ils peuvent également être utilisés en automédication par le patient lui-même. Ils ne sont pas pour autant inoffensifs mais leur toxicité reste modérée par rapport aux substances listées. Leur usage ne doit être que ponctuel à la posologie indiquée. La prise en charge de ces spécialités pour les assurés sociaux est moindre. En 2013, 72% des spécialités à PMF ont fait l'objet d'une prise en charge par les régimes de l'Assurance Maladie.[5]

On distingue également le statut d'un médicament selon son emplacement au sein de l'officine :

- Les médicaments en accès libre dits OTC « Over The Counter ». Ils sont, du fait de leurs indications thérapeutiques, utilisables sans intervention d'un médecin et leur conditionnement est prévu pour une courte durée de traitement. Une liste de ces médicaments est établie par l'ANSM et mise à jour régulièrement. Ils permettent aux patients de pratiquer une automédication responsable sous le contrôle et la validation de leur pharmacien.
- Les médicaments non éligibles à l'accès libre en pharmacie. Ils regroupent essentiellement les formes pédiatriques qui nécessitent une surveillance particulière, jugée insuffisante en automédication. Ainsi que toutes autres substances ayant des contre-indications majeures ou un risque important d'interactions médicamenteuses.

Toutefois, qu'ils soient à prescription obligatoire ou facultative, en accès libre ou non, les médicaments vendus en officine répondent tous aux mêmes exigences en terme de sécurité sanitaire et de qualité pharmacologique.

Lors d'une délivrance de médicaments, s'agissant d'un acte pharmaceutique, le pharmacien assure la dispensation dans son intégralité et en assume la responsabilité. Seul le pharmacien est donc autorisé à délivrer des médicaments et à apporter des conseils appropriés à chaque patient, éventuellement secondé par un préparateur si besoin.[6]

L'activité de pharmacien ne peut donc être réalisée en dehors d'une officine et précisément une officine est définie comme un établissement affecté à la dispensation au détail des médicaments, produits et objets mentionnés à l'article L. 4211-1 du Code de la santé publique, ainsi qu'à l'exécution des préparations magistrales ou officinales.[7]

## **1.2 Circuit de distribution du médicament en France**

En France, 7 acteurs majeurs exercent l'activité de grossiste-répartiteur (OCP Répartition, CERP Rouen, Alliance Healthcare, CERP Rhin-Rhône-Méditerranée, Phoenix Pharma, CERP Bretagne Atlantique, Giphar Groupe) afin d'approvisionner les pharmacies à usage intérieur (PUI) ainsi que les 22 000 officines de villes.[8]

Les officines de villes peuvent donc s'approvisionner en médicaments et produits de santé par différents canaux possibles :

- Les grossistes-répartiteurs : 199 agences de grossistes-répartiteurs répartis sur l'ensemble du territoire français (Métropole et DOM) avec pour rôle de livrer chaque jour toutes les pharmacies de leur secteur d'activité. Les pharmaciens sont propriétaires de leur stock et sont livrés par les laboratoires pharmaceutiques ou leurs dépositaires. Les grossistes-répartiteurs ont l'obligation de détenir au moins 90 % des références de médicaments existants et d'avoir en stock au moins deux semaines de vente. Ces établissements sont sous la responsabilité de pharmaciens dits pharmaciens responsables et pharmaciens délégués.[9]
- Les laboratoires fabricants : les pharmaciens peuvent également s'approvisionner en médicaments directement auprès des laboratoires fabricants. Ce mode de distribution convient aux achats de médicaments en grande quantité et avec des conditions commerciales différentes. Néanmoins les délais de livraisons sont plus longs qu'auprès des grossistes-répartiteurs.[8]
- Les centrales d'achats pharmaceutiques : depuis 2009, les officines ont la possibilité de mutualiser leurs achats de médicaments non remboursables via des plateformes de regroupement d'achats appelées centrales d'achats pharmaceutiques.[8]

Quel que soit le circuit d'approvisionnement choisi, les officines françaises assurent intégralement la traçabilité et la sécurité de l'ensemble des médicaments disponibles pour les patients. Ainsi, il est en théorie impossible de se confronter, au sein de nos officines, à des médicaments contrefaits, par opposition à certains pays de l'Union Européenne. C'est la clé de voûte de notre système de distribution de médicaments au sein des officines.

## 2. Conditions relatives à l'exploitation d'une licence pharmaceutique en France

Parmi les nombreuses professions commerciales, la profession de pharmacien occupe une place bien particulière, en effet l'activité de pharmacien est soumise à une réglementation stricte et rigoureuse. Elle bénéficie d'un encadrement législatif et réglementaire particulier qui offre au pharmacien à la fois un statut de dirigeant d'entreprise et de professionnel de santé à part entière.

La profession de pharmacien est régie et organisée au sein d'une structure appelée Ordre National des Pharmaciens. Elle garantit le strict respect des règles qui entourent la profession de pharmacien. Elle assure la responsabilité effective de chaque professionnel, prévient et sanctionne toute pratique jugée incompatible avec l'exercice de la profession. Parmi l'ensemble des réglementations, certaines concernent particulièrement le pharmacien exerçant au sein d'une officine physique. Voyons dans un premier temps les règles générales à la profession de pharmacien puis celles spécifiques aux pharmaciens d'officine.

### 2.1 Les conditions d'accès et d'exercice de la profession de pharmacien

Selon l'article L. 4221-1 du Code de la Santé Publique, afin d'exercer la profession de pharmacien d'officine en France, il convient de :

- être titulaire du diplôme d'état de docteur en pharmacie obtenu en France ou des états membre de l'union européenne accompagné d'exigences minimales de formations ainsi d'une obligation de formations et de mise à jour des compétences tout au long de la carrière professionnelle (appelé développement professionnel continu ou DPC).
- être de nationalité française, ressortissant français ou d'un état membre de l'union européenne. Il est prévu que pour toute personne ayant une nationalité étrangère, une demande d'autorisation d'exercice de la profession doit être déposée auprès du Ministère de la Santé.
- être inscrit à l'Ordre National des Pharmaciens afin de contrôler que les conditions citées ci-dessus sont bien respectées.

### 2.2 Les conditions d'exploitation d'une licence pharmaceutique

Afin de pouvoir être exploitée, une officine pharmaceutique doit, dans un premier temps, faire une demande d'autorisation préfectorale appelée licence d'exploitation. Les conditions d'octroi des licences d'exploitation sont fixées par l'article L.5125-3 et suivants du code de la santé publique. Une licence se délivre après décision du directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS), après avis du représentant de l'État dans le département, ainsi que du Conseil régional de l'Ordre des pharmaciens (ou du Conseil central E, outre-mer) et des syndicats pharmaceutiques représentatifs. La licence d'exploitation fixe le lieu où est exploitée l'officine, elle ne peut être cédée indépendamment de celle-ci.



Il est prévu, sur le territoire français, une officine pour 2500 habitants (ou 3500 habitants en Alsace, en Moselle et en Guyane). Par la suite, une autre pharmacie peut s'implanter sur un même secteur par tranche de 4500 habitants supplémentaires.[10]

Ce système de licences existe afin de répondre de façon optimale aux besoins en médicaments de la population. Cela garantit par ailleurs un accès permanent du public à la pharmacie et permet à celle-ci d'assurer un service de garde satisfaisant.

Par ailleurs, chaque officine doit être immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés. Cela constitue une déclaration de début d'activité auprès des organismes concernés et le point de départ des obligations sociales, fiscales et comptables. Le pharmacien est tenu d'exercer personnellement son activité, et ce, dans une seule officine selon l'article L. 512 - 2 du CSP. Toute autre activité exercée en même temps est formellement interdite, c'est un principe absolu même si le pharmacien est titulaire de diplômes tels que médecin, vétérinaire, sage-femme ou bien dentiste. Il en est de même concernant les activités de grossiste-répartiteur ou de dépositaire.

### **3. Monopole pharmaceutique et spécificités de la profession de pharmacien d'officine**

En France, le monopole pharmaceutique réserve la dispensation de médicament exclusivement au pharmacien, qu'il exerce au sein d'une officine ou en pharmacie hospitalière (PUI). C'est un contrat entre l'État et le pharmacien. En contrepartie de l'intérêt économique accordé par ce monopole, le pharmacien d'officine s'engage à respecter le Code de la Santé Publique et assure des missions de santé publique.[11]

L'article L. 42211- 1 du CSP définit et limite les médicaments et produits de santé pouvant faire l'objet d'une vente au sein d'une officine : « sont réservés aux pharmaciens, sauf dérogations prévues aux articles du présent Code : la préparation des médicaments destinés à l'usage de la médecine humaine ; la préparation des objets de pansements et de tous articles présentés comme conformes à la pharmacopée, la préparation des produits destinés à l'entretien ou l'application des lentilles oculaires de contact ; la préparation des insecticides et acaricides destinés à être appliqués sur l'homme ; la vente en gros, la vente au détail et toute dispensation au public des médicaments, produits et objets mentionnés aux 1°, 2° et 3° ; la vente des plantes médicinales inscrites à la pharmacopée sous réserve des dérogations établies par décret ; la vente au détail et toute dispensation au public des huiles essentielles dont la liste est fixée par décret ainsi que de leurs dilutions et préparations ne constituant ni des produits cosmétiques, ni des produits à usage ménager, ni des denrées ou boissons alimentaires ; la vente au détail et toute dispensation au public des aliments lactés diététiques pour nourrissons et des aliments de régime destinés aux enfants du premier âge, c'est-à-dire de moins de quatre mois, dont les caractéristiques sont fixées par arrêté des ministres chargés de la consommation et de la santé ; la vente au détail et toute dispensation de dispositifs médicaux de diagnostic in vitro destinés à être utilisés par le public (...) »

Ainsi dès lors qu'un produit ne figure pas sur la liste arrêtée par le Ministre chargé de la santé publique, celui-ci ne peut être proposé à la vente aux patients au sein d'une officine. Bien qu'il soit régulièrement remis en question, le monopole pharmaceutique

reste la meilleure arme pour lutter contre la contrefaçon de médicament. À ce jour, en France, aucune contrefaçon n'a été découverte dans les officines françaises.

Afin de préserver l'intérêt et la sécurité de chaque patient et en contrepartie de ce monopole, le pharmacien d'officine se doit de respecter des règles strictes de déontologie. Voici quelques une des ces règles, extraites du Code de Déontologie, qu'il me semble important de rappeler :

- l'interdiction aux pharmaciens d'inciter, par quelque procédé ou moyen que ce soit, à une consommation abusive de médicaments, ni de créer ou entretenir une confusion entre les médicaments, les autres produits de santé ou les compléments alimentaires.[11]
- le refus de délivrance d'une prescription. L'intérêt de la santé du patient doit toujours prévaloir sur toutes autre considération.[11]
- l'interdiction aux pharmaciens de solliciter la clientèle par des procédés et moyens contraires à la dignité de la profession.[12]
- l'interdiction de publicité non conforme à la réglementation en vigueur.[13]
- l'interdiction de dispenser des médicaments à domicile en dehors des circonstances décrites par l'Article R5125-50 du Code de la santé publique.[14]

Ces règles ont été étudiées et pensées pour l'exercice de la profession au sein d'une officine physique mais qu'en est-il depuis que la dispensation par voie électronique est autorisée ? Que deviennent les licences d'exploitation dans un modèle d'officine virtuelle ? Comment transposer toutes ces contraintes législatives et réglementaires à l'internet tout en préservant la sécurité qu'elles garantissaient aussi bien envers les patients qu'envers les professionnels de santé ?

## **4. Économie des officines en France : état des lieux du marché pharmaceutique français**

On dénombre, à ce jour, environ 21152 officines pharmaceutiques. Toutes ces officines ne sont pas réparties de manière uniforme mais elles couvrent sans exception l'ensemble du territoire français.[15]

La répartition des officines en France n'est pas aléatoire et tient compte du nombre d'habitants du territoire concerné. Cela constitue un maillage territorial des officines qui garantit un service de proximité égale à chaque habitant ainsi qu'un réseau de compétences au service de la population. C'est un pilier fondamental de la profession.

Cette représentation géographique des officines, ci-dessous, témoigne d'une disparité d'implantation des officines sur le territoire français. De fait, cette répartition hétéroclite des officines de villes sera à mettre en opposition avec celle des officines virtuelles. Les régions ayant développé la vente par internet sont-elles celles les moins pourvues d'officines ? Sont-elles les régions ayant enregistré le plus de fermetures d'officines ? ou au contraire, les officines ayant développé un commerce en ligne de médicaments l'ont fait dans le but d'atteindre de nouvelles cibles au delà de leur secteur de marché ?

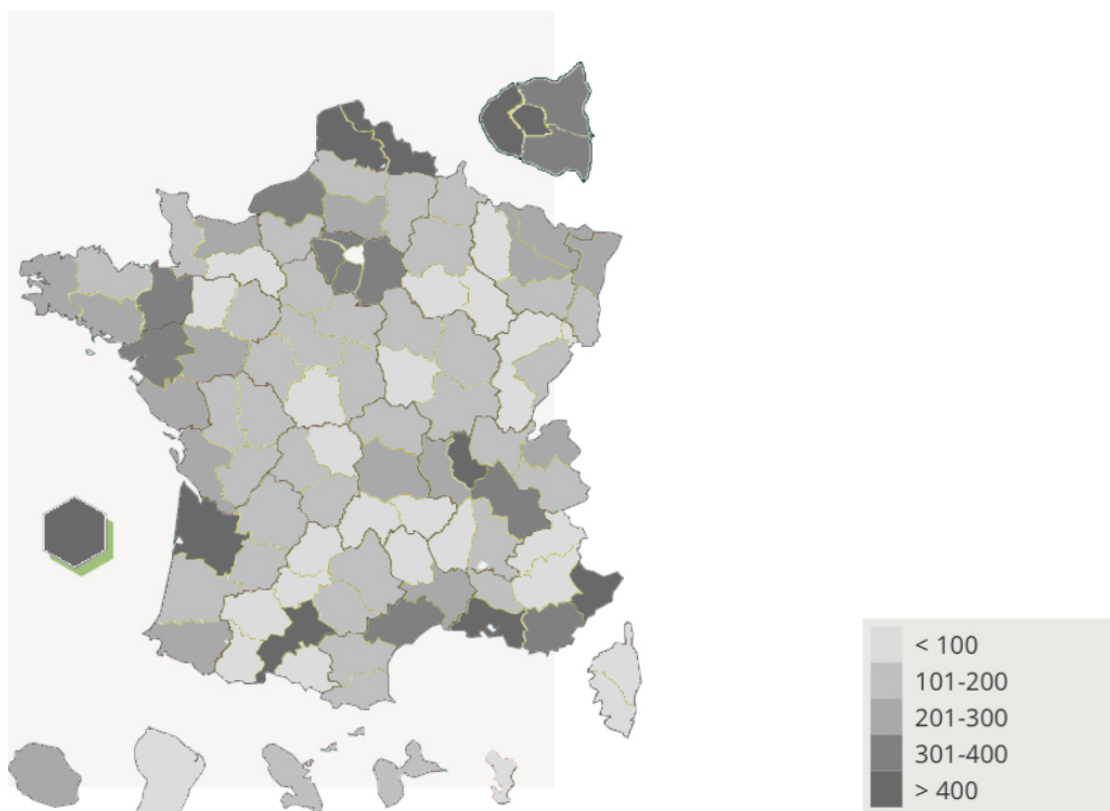


FIGURE 1. RÉPARTITION ET QUANTIFICATION DES OFFICINES EN FRANCE (SOURCE ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS, NOVEMBRE 2020)

## 4.1 État des lieux du marché officinal

Le marché pharmaceutique français se compose de différentes catégories de médicaments et autres produits de santé. Nous allons nous intéresser ici aux médicaments disponibles en officines, qu'ils soient à prescription médicale obligatoire (PMO) ou facultative (PMF), remboursables ou non.

Les données les plus récentes de l'ANSM concernant l'analyse des ventes de médicaments en France datent de 2013. Ce rapport d'analyse permet d'observer un recul des ventes de médicaments en officines estimé à -2,4 % et une diminution du chiffre d'affaires des officines en conséquence.[16]

En 2013, pas moins de 3,1 milliards de boîtes de médicaments ont été consommées ce qui représente environ 48 boîtes de médicaments par an et par patient en moyenne.[16]

Dans les officines françaises, les spécialités pharmaceutiques à PMO sont à la fois majoritaires en nombre (1500 substances actives à PMO contre 1075 à PMF) mais aussi les plus vendues. La plupart de ces spécialités, en lien avec des pathologies graves, sont prises en charge par l'Assurance Maladie. On retrouve néanmoins certaines spécialités à PMO non remboursables parmi les pilules contraceptives ou encore parmi les traitements des troubles du dysfonctionnement érectile.[16]

Les spécialités pharmaceutiques à PMF sont minoritaires mais renferment une plus grande part de spécialités non remboursables. Ceci s'explique par le fait qu'une

molécule peut être commercialisée sous différents noms de spécialités pharmaceutiques.[16]

Les ventes des spécialités à PMO diminuent en fonction de l'apparition de molécules au répertoire des groupes génériques tandis que les ventes des spécialités à PMF augmentent selon le retrait de liste de certaines molécules couplé au reconditionnement en spécialités à PMF ou l'apparition de substances actives inédites qui renouvelle l'offre.[16]

Par ailleurs, le réseau Pharmastat, qui regroupent plus de 60% des pharmacies françaises, est un outil plus performant pour l'analyse du marché officinal. Ce réseau, grâce aux données de ventes ainsi récoltées auprès des pharmacies partenaires, permet de suivre mois après mois l'évolution du marché du médicament. Ainsi, au vu des derniers rapports, nous pouvons constater les tendances du marché et mesurer l'impact de la crise sanitaire sur les ventes de médicaments à l'officine.[17] Intéressons nous ici en particulier au marché du médicament non remboursables et non listés. Ce secteur connaissait déjà, avant la crise sanitaire, une baisse des ventes en officine en lien notamment avec une disparité des prix pratiqués par les pharmaciens.[17]

La chute des ventes a perduré avec l'épidémie de Covid-19, notamment les antalgiques musculaires probablement en lien avec l'arrêt de la pratique du sport, ou encore les antitussifs, ou les anti-diarrhéiques, du fait certainement des mesures barrières qui ont ralenti la circulation des virus hivernaux.[17] En revanche, certains types de médicaments ont vu leurs ventes évoluer à la hausse, comme par exemple les sédatifs. Là encore, la raison de cette hausse pourrait être lié au confinement et au stress qu'il provoque au sein de la population.[17]

## **4.2 Évolutions des ventes en officines en volume et en chiffre d'affaire**

Au cours des dix dernières années, le marché officinal est en net recul en terme de chiffre d'affaire et de vente de médicaments :

- Les spécialités à PMO progressaient de 2,1% par an, et représentaient 84% du chiffre d'affaire des officines en 2013 et 54% des quantités vendues. Cependant, en 2013 le marché des médicaments génériques se développe fortement, or celui-ci est composé à 95% en valeur de spécialités à PMO. En conséquence, le marché des spécialités à PMO chute au profit des médicaments génériques au prix de vente plus bas.[16]
- Les spécialités à PMF régressent de 0,6% par an. Ce marché n'est pas impacté par l'essor massif de médicaments génériques et semble se stabiliser au fil des années. Ce marché représente moins de 9% des ventes en valeur et environ 15% en quantité.[16]

De manière globale, la consommation de médicaments a diminué malgré une augmentation et un vieillissement de la population française entre 2003 et 2013.[16]

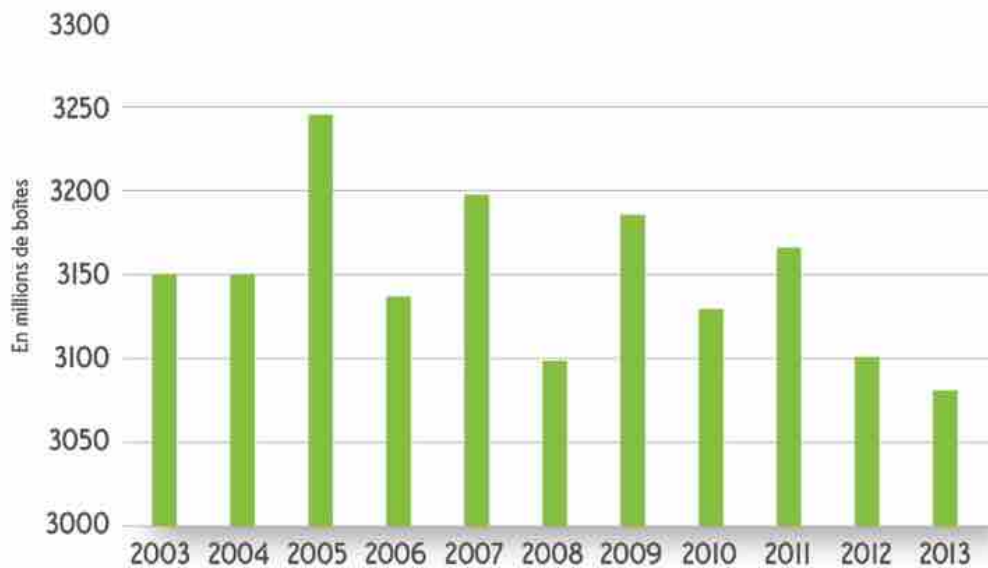


Figure 2. Évolution des ventes de spécialités pharmaceutiques aux officines, en nombre de boîtes de 2003 à 2013 (Source ANSM, Analyse des ventes de médicaments en France en 2013, Juin 2014)

### 4.3 Ressources financières des officines et modalités de fixation des prix des médicaments en France

#### 4.3.1 Les principales ressources financières d'une officine

Les principales ressources financières pour une officine sont, dans des proportions variables, issues de :

- la dispensation des médicaments ou produits prescrits sur ordonnance (la marge dégressive lissée et l'honoraire de dispensation)
- la dispensation des médicaments ou produits non prescrits
- la rémunération sur les objectifs de santé publique (ROSP) pour la substitution des génériques, la coordination interprofessionnelle, la télévisite à jour des cartes vitales, l'utilisation d'une messagerie sécurisée de santé.
- Les indemnités d'astreintes et honoraires de gardes





FIGURE 3. PRINCIPALES RESSOURCES FINANCIÈRES DES OFFICINES FRANÇAISES EN TITRE ET EN POURCENTAGE (SOURCE FÉDÉRATION DES SYNDICATS PHARMACEUTIQUES DE FRANCE FSPF, 2013)

#### 4.3.2 Modalités de fixation des prix des médicaments en France

##### Les prix des médicaments en France : Comparaison avec le système de santé allemand.

En France, les prix des médicaments remboursables ne sont pas libres mais négociés entre les laboratoires pharmaceutiques et le Comité Economique des Produits de Santé, le CEPS, composé de représentants des régimes obligatoires et complémentaires de Sécurité Sociale. Pour parvenir à un prix fixe, plusieurs critères sont évalués dont l'amélioration du service médical rendu, les volumes de vente éventuels entre autres.

Une fois le médicament sur le marché, sera ensuite réglementée la marge du grossiste-répartiteur ainsi que le bénéfice du pharmacien. Ce dernier se compose d'un forfait dit honoraire de dispensation par boîte de médicament délivré ainsi qu'une marge qui régresse au fur et à mesure que le prix global du médicament augmente : la marge dégressive lissée (MDL). Les médicaments remboursables sont réparties en 5 tranches en fonction de leur prix fabricant hors taxe (PFHT) allant de 0€ à 1930€. Pour chacune de ces tranches un taux de rémunération sera appliqué.

Les médicaments non pris en charge par l'Assurance Maladie ne font part d'aucune fixation de prix. Le laboratoire estime seul le prix d'achat de leurs médicaments PFHT. Ensuite, les intermédiaires ainsi que le pharmacien y apposent la marge qu'ils souhaitent d'où la grande disparité des prix en officine des médicaments non remboursables. Les médicaments remboursables sont soumis à une TVA de 2,1%, ceux non remboursables sont soumis à une TVA de 10%.

Si nous nous intéressons maintenant aux zones frontalières comme par exemple du côté de l'Allemagne, nous constatons que les patients allemands frontaliers n'hésitent pas à comparer les prix des médicaments entre les deux pays et la

différence de prix constatée les conduit souvent à traverser la frontière pour bénéficier de tarifs plus avantageux en France.

En effet, en Allemagne, concernant les médicaments remboursables par les organismes publics d'Assurance Maladie, seul un montant maximum de remboursement est fixé et ce depuis 2011 seulement. Auparavant, les laboratoires pharmaceutiques fixaient librement les prix de chaque médicament ce qui faisait de l'Allemagne, le pays où les prix des médicaments étaient les plus élevés d'Europe. Désormais, les industriels se basent sur le montant maximum imposé, si le prix d'un médicament dépasse ce montant, le patient devra supporter la différence. Les médicaments non remboursables sont, quant à eux, libres mais globalement stables d'une officine allemande à une autre. Les marges des grossistes et des pharmaciens sont également réglementées. La TVA est, par contre, bien plus élevée en Allemagne qu'en France (19%).[18]

L'étude suivante a été menée en 2012 sur plus de 150 médicaments et auprès d'une quarantaine de pharmacies françaises et allemandes géographiquement proches. Les médicaments retenus pour cette étude comparative tiennent compte de la composition et du dosage mais aussi du statut du médicament : princeps ou générique et du conditionnement également dans un souci de cohérence.[18]

Les résultats de l'étude sont les suivants :

- Concernant le prix des médicaments vendus sans ordonnance à prix libre : malgré un écart de prix notable dans les officines françaises, le prix constaté en Allemagne reste globalement plus élevé
- Concernant le prix des médicaments vendus sans ordonnance à prix fixé : le prix en France est inférieur au prix en Allemagne
- Concernant le prix des médicaments vendus sur ordonnance à prix fixé : ces médicaments sont toujours beaucoup moins chers en France
- Concernant le prix des médicaments vendus sur ordonnance à prix libre : le prix de ces médicaments en Allemagne seront plus élevés que la fourchette de prix constatée dans les officines françaises.

En conclusion, dans les différents cas de figure cités ci-dessus, en France, les médicaments sont moins chers. De même que pour des médicaments indispensables à emporter lors d'un voyage, il a été constaté qu'en France ils étaient proposés à moindre coût.[18]

#### **4.4 Point sur les fermetures d'officines et conséquence sur le maillage territorial français**

En 2014, une pharmacie en France fermait tous les 2,5 jours (99 fermetures). Depuis le rythme des fermetures s'est accéléré pour atteindre une fermeture tous les 1,83 jours en 2015 (123 fermetures). Entre 2006 et 2015, 900 officines ont dû restituer leurs licences soit environ 4% des officines du territoire français.[18] L'année 2018 enregistre le record de fermeture d'officine depuis 10 ans : 226 officines en moins soit +17% par rapport à 2017.[19]

Toutes les régions de France sont concernées par ce phénomène, cependant les fermetures d'officines ne se concentrent pas forcément dans les régions les plus

pourvues d'officines. La région Alsace fait exception ici, elle enregistre rarement de fermetures d'officines.[19] En revanche, la région Ile de France enregistre le plus de fermetures, tout en étant pourvue de plus d'officines, comparée aux autres régions. Ceci s'explique par le phénomène de regroupement volontaire de plusieurs officines.[20]

En effet, ces dernières années le phénomène de regroupement de pharmacies prend de l'ampleur au vu des avantages non négligeables qu'il représente pour des pharmaciens désireux de s'installer et qui ne disposent pas d'un apport personnel suffisant. Rappelons que le prix d'une officine est estimé en fonction de son chiffre d'affaire (CA). En 2016, les officines se sont vendues entre 63% du CA pour les plus petites (officines dont le CA < 1,2 million d'euros) et jusqu'à 85% du CA pour les plus grandes (officines dont le CA > 2 million d'euros).[21] Par conséquent, bien souvent le coût d'acquisition ainsi que les droits d'enregistrement de deux officines distinctes, dans le but de les réunir dans un lieu d'exploitation unique, peuvent s'avérer moins coûteux que l'acquisition d'une seule officine dont le CA serait équivalent aux cumuls des deux officines. On notera également d'autres avantages à la fusion d'officine : un rééquilibrage du maillage territorial dans les zones à forte densité officinale, des ressources humaines en nombres et spécialisables, une mutualisation des achats permettant d'obtenir de meilleures conditions d'achats auprès des fournisseurs par exemple.[21]

La majorité des fermetures sont enregistrées dans les communes à faible densité de population : 45% des fermetures sont répertoriées dans les communes de moins de 7000 habitants. Cependant, l'autre majorité des fermetures se concentre dans les communes de plus de 10 000 habitants. Seules, les communes de taille moyenne semblent être épargnées.[22]

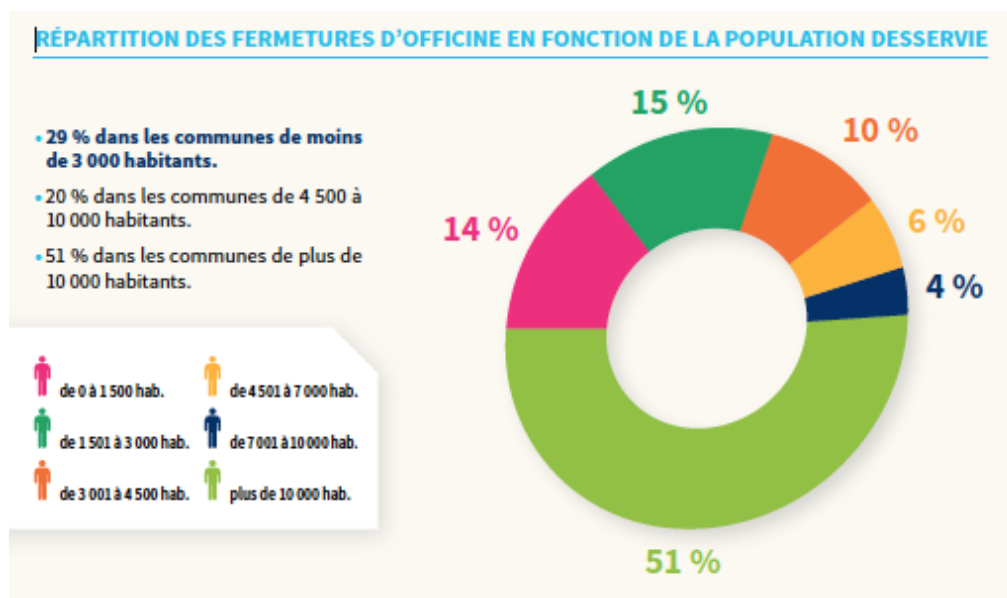


FIGURE 4. ANNEAUX DE RÉPARTITION DES FERMETURES D'OFFICINES EN FONCTION DE LA POPULATION DESSERVIE (SOURCE ONP, L'OFFICINE FRANÇAISE : LE CONTRAIRE D'UNE RENTE, JUIN 2014)

Les fermetures d'officines peuvent survenir de 4 manières différentes, qualifiables de fermeture active pour les deux premières ou fermeture contrainte pour les deux suivantes : [22]

- le regroupement volontaire de deux officines : 29%
- la fusion de deux officines contre indemnisation : 28%
- la fermeture par cessation d'activité faute de repreneur : 36%
- la liquidation judiciaire : 5%
- autre non précisé : 2%

En 2017, les fermetures actives ont supplanté les fermetures contraintes avec davantage de regroupements d'officines et moins de liquidations judiciaires. Cependant, les officines les plus touchées restent celles dont le chiffre d'affaires se situe entre 500 000 et 1 million d'euros.[22]

Les fermetures successives d'officines de ces dernières années mettent en évidence des zones géographiques davantage dépourvues de pharmacies au détriment d'autres zones .

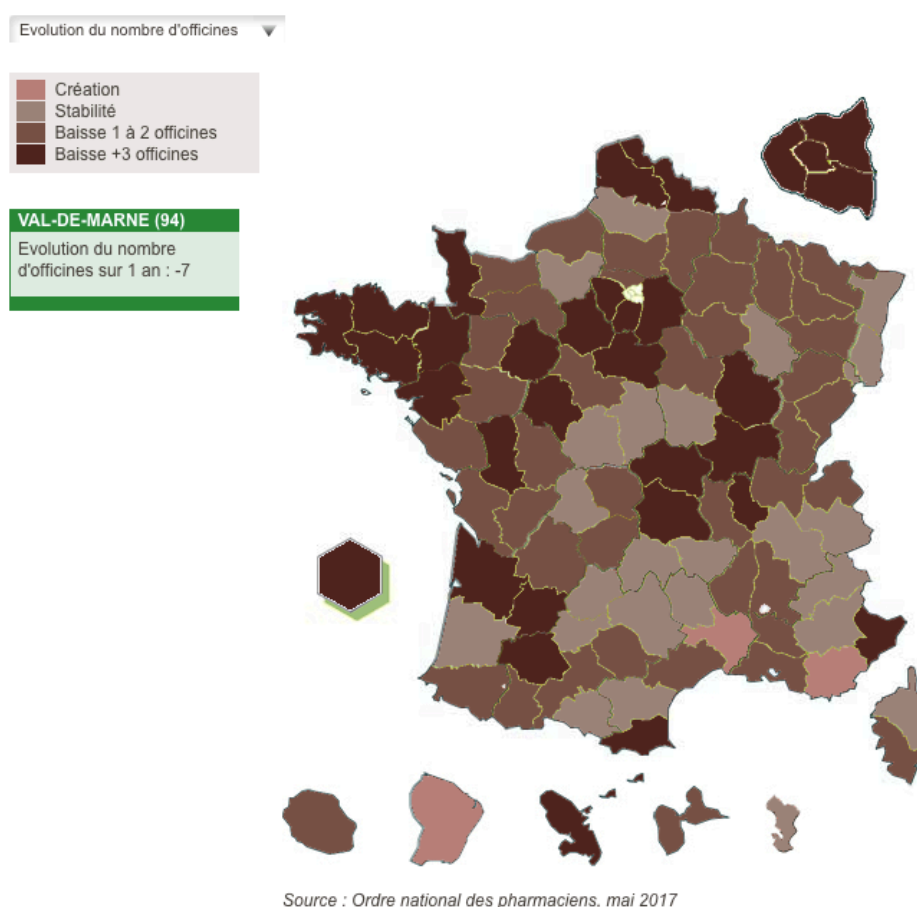


FIGURE 5. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OFFICINE PAR DÉPARTEMENT EN FRANCE (SOURCE ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS, MAI 2017)

## 4.5 Point sur l'attractivité de la profession de pharmacien d'officine

Ces dernières années, on dénombrait de plus en plus de fermetures d'officines chaque année, jusqu'à atteindre un triste record de fermeture en 2018 (+17% de fermeture par rapport à 2017).[22]

Mais, plus récemment, et grâce aux facilités d'installations décrites précédemment et aux divers programmes d'aide à l'installation qui existent, on constate une migration des inscrits au tableau de la section D (pharmaciens adjoints) vers la section A (pharmaciens titulaires). Parmi ces nouveaux titulaires, la majorité est âgée de moins de 36 ans.[22] Ces primo-accédants contribuent à pérenniser l'ensemble de la filière, à renforcer l'accessibilité des soins et la prise en charge des patients sur tout le territoire, tout en maintenant l'activité économique officinale.[22]

## **5. La vente en ligne en France en général**

Le e-commerce a connu un développement important ces dernières années en comparaison avec le commerce traditionnel. En effet, la morosité du contexte économique actuel ne semble pas affecter la croissance des ventes des produits et des services par internet. Les PME sont de plus en plus nombreuses à adopter le e-commerce : une entreprise sur deux a su tirer profit de sa transformation numérique.[23]

Mais depuis la crise sanitaire liée au coronavirus et les contraintes liées aux confinements successifs, ce phénomène a encore pris de l'ampleur. Les commerçants ont été contraints de s'adapter à la situation, soit en renforçant leur offre en ligne, soit en mettant en place un service de livraison à domicile ou bien un dispositif de « click and collect » par exemple afin de maintenir leur activité.

### **5.1 Les chiffres de la vente en ligne en France**

Chaque année les ventes sur internet progressent. La FEVAD, Fédération du e-commerce et de la vente à distance, évalue cette hausse à plus de 14% pour le premier trimestre 2017 ce qui représente près de 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires sur plus de 200 000 sites marchands actifs. Le nombre de transactions sur les plateformes sécurisées de paiement en ligne est en forte augmentation, en moyenne + 23 % soit 33 transactions par seconde en France. Le marché de la vente en ligne avait atteint 72 milliards d'euros en 2016.[23]

L'offre de produits sur internet est en perpétuel croissance, ceci explique la progression des achats : + 11 % de nouveaux sites par an soit 20 000 sites supplémentaires en 2017. C'est dix fois plus qu'il y a dix ans.[23]

La grande majorité des achats effectués sur internet se concentrent sur les périodes de fin d'année.[23]

Cependant, la crise sanitaire a quelque peu changé la donne. Les Français ont acheté en masse sur internet. Pour autant, tous les secteurs n'ont pas bénéficié de ce regain d'intérêt pour la vente à distance. Par exemple, bien qu'ils soient restés ouverts, les supermarchés ont vu leurs ventes à distance multipliées par deux. D'autres secteurs tels que les produits techniques (ordinateurs et matériel de bureautique pour le télétravail), le bricolage, les articles de sports ou encore l'hygiène et la beauté ont vu leurs ventes augmentées fortement. Confinement oblige, le secteur de l'habillement (vêtements et chaussures) a enregistré une baisse des ventes de plus de 50%.[24]

## 5.2 Les Français et la consommation des biens et services sur internet

36 millions de Français ont fait des achats en ligne en 2016.[23]

Un acheteur français sur internet, c'est en moyenne : [25]

- Un budget de 2000 euros par an et par acheteur, soit deux fois plus qu'en 2010
- Un panier moyen autour de 70 euros, en baisse mais avec une fréquence d'achats en hausse
- 3 achats par mois par internaute
- 28 transactions en ligne par an et par acheteur

Ces chiffres témoignent de la consommation des Français sur internet et d'une banalisation progressive de l'acte d'achat sur internet au détriment du commerce traditionnel.

De plus, des études récentes permettent de dresser le profil de l'acheteur en ligne afin de mieux comprendre les habitudes de consommation des français. Il ressort de ces études que l'acheteur type serait un homme (57%), âgé entre 18 et 39 ans (79%), parisien ou habitant une ville de plus de 100 000 habitants (58%).[23]

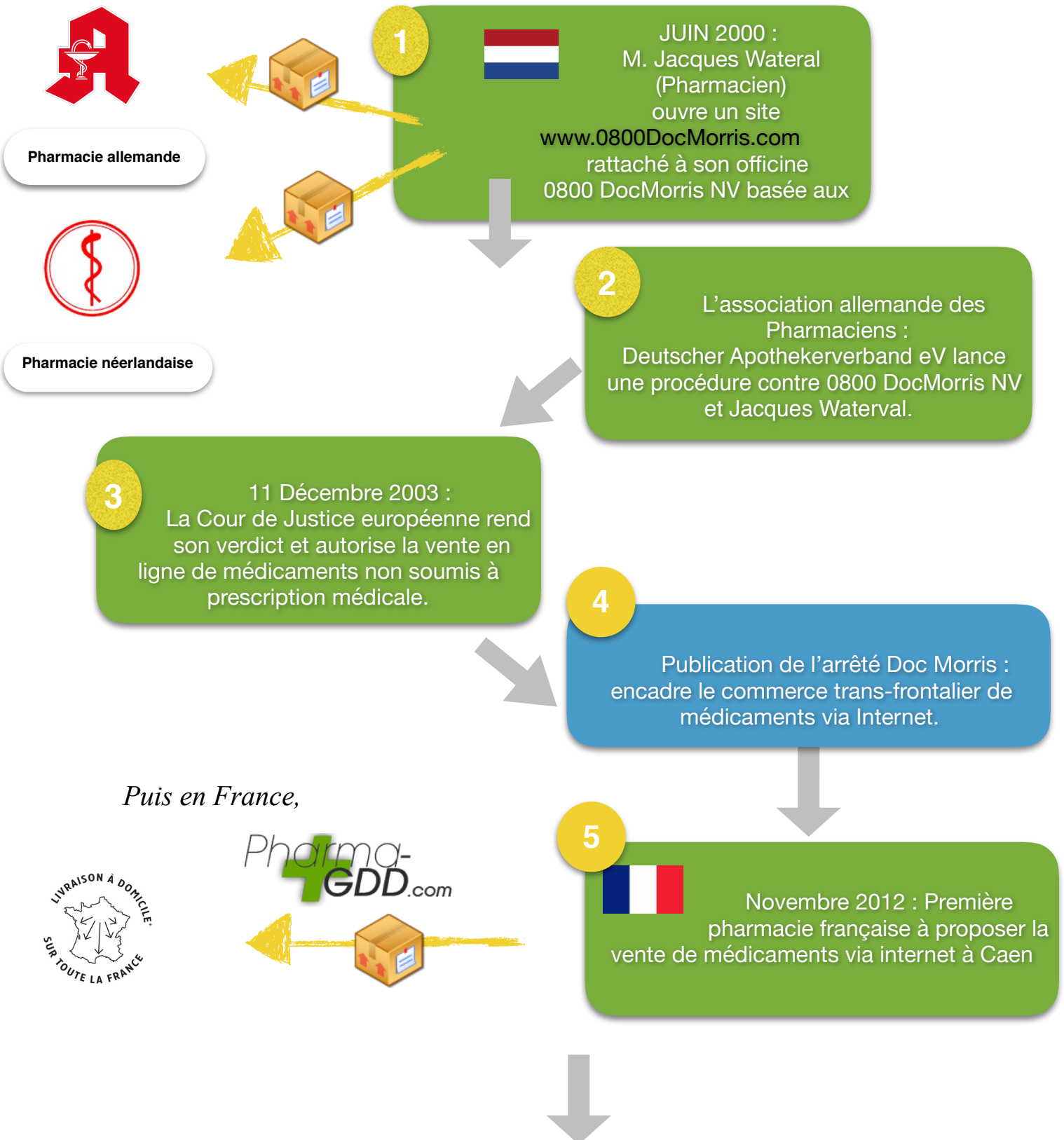
Depuis la crise sanitaire, la FEVAD et Médiametrie, ont mis en place un dispositif spécial pour l'étude et l'analyse de l'impact de la pandémie sur le comportement de consommation des Français sur internet. Les résultats de cette étude sont sans appel, le confinement a nettement renforcé les achats en ligne et ceux-ci ont perduré même en période post confinement. 76% des internautes ont effectué au moins un achat sur internet durant le confinement, contre 50% des internautes en période ordinaire. Davantage d'internautes plus âgés (50 ans et plus) ont adopté la vente en ligne, motivé par une volonté de se protéger contre le risque sanitaire. Du reste, les facteurs incitateurs à l'achat en ligne restent les mêmes, à savoir le fait de pouvoir se fournir en produits de première nécessité ou encore, chez une population plus jeunes, des achats en lien avec le divertissement afin de supporter au mieux les contraintes liées à l'isolement et aux distanciation sociales.[24]

L'élargissement de l'offre, une concurrence plus forte et l'apparition d'innovations en matière de logistiques participent fortement au développement du commerce en ligne de manière générale.[23]



## 6. Les événements à l'origine du projet de loi

L'affaire Deutscher Apothekerverband en date du 11 Décembre 2003, plus communément appelé l'affaire « DocMorris » opposait une pharmacie néerlandaise et une association allemande de pharmaciens. Elle marque le départ du débat sur la dispensation de médicaments sans ordonnance par voie électronique au sein de l'Union européenne.





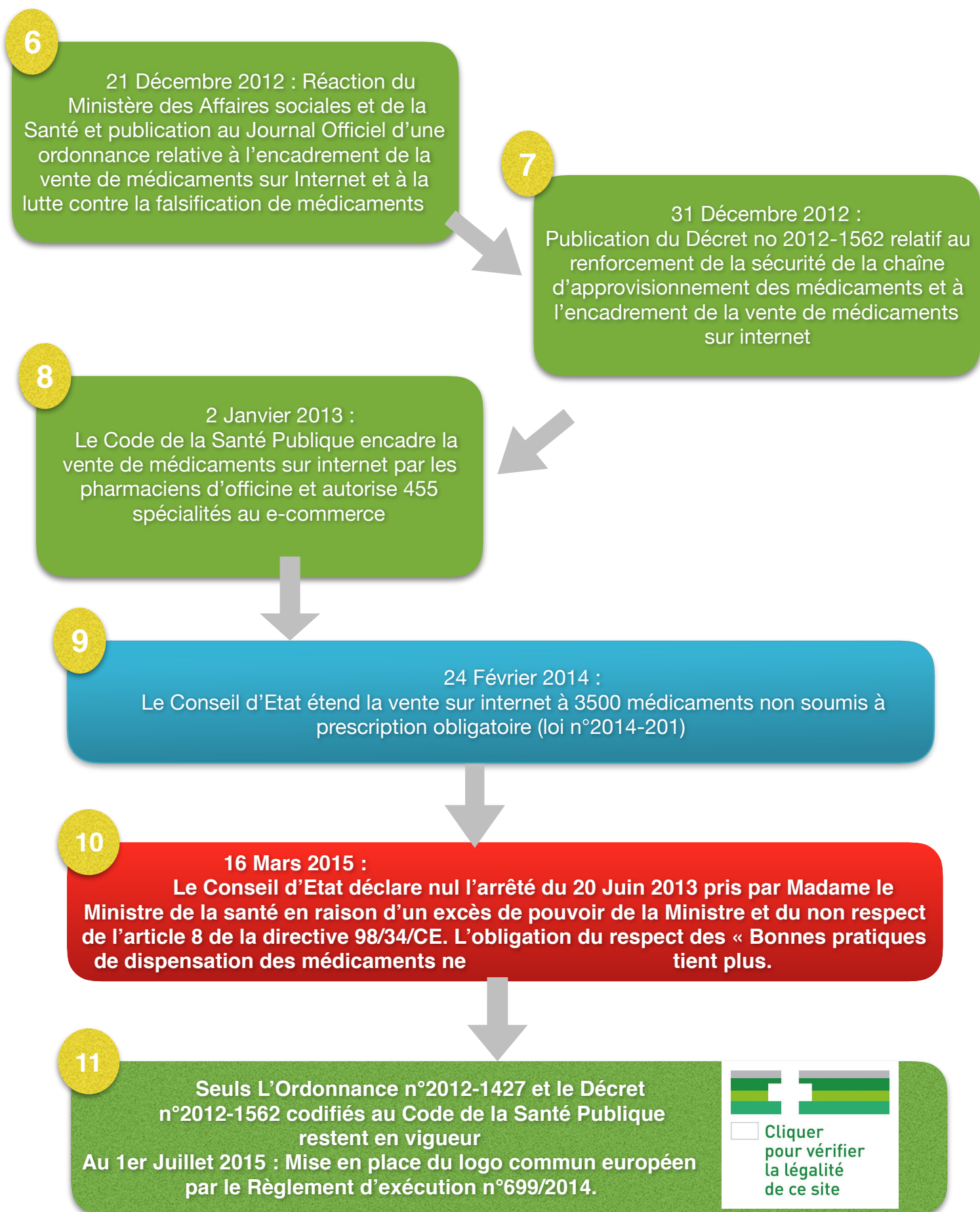


FIGURE 6. REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DES ÉVÉNEMENTS QUI ONT CONDUITS À L'ÉLABORATION D'UNE LOI EN FAVEUR DE LA VENTE DE MÉDICAMENTS SANS ORDONNANCE SUR INTERNET EN FRANCE.

Au final, la Cour de Justice de l'Union européenne autorise et encourage la vente par correspondance de médicaments non soumis à prescription conformément au principe de la libre circulation des marchandises et en s'appuyant sur les dispositions de l'article 6.1 de la directive européenne 2001/83/CE. Cependant, un État membre de l'Union peut interdire la délivrance d'un médicament n'ayant pas reçu d'autorisation de mise sur le marché sur son propre territoire ou si le médicament en question nécessite une prescription médicale. Il appartient donc à chaque État membre de décider du niveau de protection en terme de santé publique sur leur propre territoire.

Pour preuve, tout récemment, la Cour de justice de l'Union européenne, saisie par la cour d'appel de Paris, a finalement donné raison aux plaignants français dans un litige qui les opposaient à la société Shop Apotheke, une e-pharmacie néerlandaise. L'Union des groupements de pharmaciens d'officine (UDGPO), et l'Association française des pharmacies en ligne (AFPEL) se sont opposé aux pratiques de cette société qui consistaient à envoyer massivement de la publicité pour leur propre site et ainsi solliciter une clientèle en dehors de leur officine, ici la clientèle française. Cette pharmacie en ligne a tenté de s'en défendre, prétextant que les dispositions du Code de la santé du droit français constitueraient des atteintes au principe d'application des règles du pays d'origine mais également en rappelant le principe de libre circulation des marchandises au sein de l'Union Européenne. Au final, la Cour de justice de l'Union européenne a considéré que la directive sur le commerce électronique des médicaments dans le marché intérieur ne s'oppose pas à l'application d'une réglementation nationale. À travers cet exemple, on comprend que la Cour de justice de l'Union européenne s'évertue à faire respecter et co-exister le droit en vigueur de chaque pays et que les dispositions propres à un pays ne peuvent s'imposer à un autre. Dans cette affaire, il n'a pas été possible, en revanche, de faire interdire le recours au référencement payant dans des moteurs de recherches et des comparateurs de prix aux autres pays, bien que ces pratiques sont interdites en France.[26]

## **7. Un accueil peu chaleureux du projet de loi en France**

### **7.1 Par les patients**

Nous avons pu constater précédemment que les articles de mode, l'habillement ainsi que les produits culturels sont largement en tête des catégories de produits achetés en ligne. Mais qu'en est-il des achats de médicaments et des produits de santé par internet ?

De nombreuses études sont à notre disposition pour comprendre et analyser la perception des Français à l'égard de la vente en ligne de médicaments et leurs attentes sur le sujet. Les plus récentes datent de 2015.

L'étude « Les Français et les médicaments sur internet » réalisée par Ipsos pour Doctipharma en Février 2015 montre, d'après un échantillon de 1000 personnes, que seulement 6% des personnes interrogées avaient expérimenté l'achat de médicaments sur internet mais que 34% seraient prêts à le faire. 2 Français sur 3 pensent que la vente en ligne des médicaments sans ordonnance est autorisée en France.[27]

L'étude « Les Français et l'achats de produits de santé sur internet » menée par Harris interactive pour 1001pharmacie.com en Février 2015 a recueilli l'avis de plus de 1000 personnes sur les questions suivantes : [28]

- Que pensent les Français des achats sur Internet de médicaments sans ordonnance?
- Savent-ils qu'ils peuvent effectuer leurs achats en ligne ?
- Sont-ils prêts à le faire ?

Cette enquête rapporte que les Français recourent à internet pour se renseigner sur un médicament qui leur a été prescrit et qu'ils envisagent d'acheter pour 30% sur des sites tels que le site internet du laboratoire fabricant le médicament ou encore sur des forums de discussion. La proportion est moindre lorsque le médicament recherché n'a pas été prescrit (23%). Ils sont 22% à s'y rendre pour l'achat de produits de parapharmacie.

En comparaison à des études plus anciennes, on peut constater que désormais les Français ont une meilleure connaissance de la législation qui régit le commerce en ligne de médicaments puisque 62% ont déclaré savoir que les pharmacies françaises étaient habilitées à vendre en ligne des médicaments non soumis à prescription. En revanche, ils pensent, à tort, que les pharmacies peuvent vendre des médicaments sans ordonnance sur des marketplaces (54%) et que l'achat de médicaments en ligne sur des sites basés à l'étranger est illégal (78%).

De manière globale, ces deux études montrent que les Français semblent davantage informés sur la législation mais qu'il persiste des points à éclaircir : quels médicaments ? quel type de sites ? par quels acteurs ?

Par ailleurs, on retrouve toujours les mêmes arguments qui expliquent le peu d'engouement pour ce mode d'achat de médicaments, même si un français sur deux se dit prêt à acheter en ligne. À savoir, en premier lieu, le risque d'incompatibilité avec leurs traitements en cours, le risque d'utiliser un médicament contrefait, le manque de conseil pharmaceutique au moment de passer commande ou encore la crainte d'un contrôle insuffisant par les autorités compétentes des sites de vente en ligne de médicaments et produits de santé.

## **7.2 Par la profession, les organisations syndicales (USPO, UNPF, et FSPF) et les autorités compétentes (ONP, ANSM)**

Dès l'annonce d'un projet de loi en faveur d'une autorisation à la vente des médicaments sur internet, nous avons pu observer des avis très divergents au sein de la profession. En effet, alors que certains pharmaciens avaient déjà initié des démarches de création de sites pour pouvoir y commercialiser des médicaments et produits de parapharmacie, forçant ainsi la France à légiférer, d'autres y étaient formellement opposés.

Pour ce qui est des autorités compétentes, elles sont également partagées sur la question, chacune défendant leur point de vue.

Toutefois la majorité des organisations syndicales, qui protègent les intérêts de la profession de pharmacien, partagent globalement les mêmes opinions.

Voyons quels étaient les arguments en faveur et ceux en défaveur de ce projet de loi avancés par ces différentes parties.[29] [30] [31] [32] [33]

Arguments pour :

- Une réponse efficace pour compenser l'apparition de désert pharmaceutique
- Une réponse pertinente pour lutter contre la contrefaçon de médicaments sur internet
- Une meilleure confidentialité qu'en officine
- Un prix des médicaments plus avantageux avec la possibilité de comparer les prix aisément
- Une réponse à la grande disparité des prix des médicaments conseils entre pharmacies
- Un pouvoir d'achat renforcé
- Une solution pour les personnes à mobilité réduite
- Une nouvelle facette du métier du pharmacien, en phase avec les modes de vie actuels

Arguments contre :

- Le maillage territorial des pharmacies est suffisant et bien équilibré sur l'ensemble du territoire en France
- Le Code de la Santé Publique prévoit déjà la possibilité de portage à domicile en cas de besoin
- L'achat de médicaments sur internet serait motivé par la recherche de médicaments soumis à prescription ou de substances illégales
- Le temps de la livraison d'une commande de médicaments par internet n'est pas compatible avec l'usage des médicaments conseils
- L'absence de conseil pharmaceutique sur internet
- Le risque d'orienter des patients vers des sites illégaux et d'entretenir la confusion
- Le risque d'inciter à la consommation de médicaments
- La mise en péril de la dispensation de médicaments en toute sécurité
- La vente de médicaments sur internet n'intègre pas le dossier pharmaceutique par l'absence de l'usage de la carte vitale
- Le risque d'accélérer l'apparition de déserts pharmaceutiques en zones rurales
- Le risque de fragiliser le monopole des pharmaciens
- Une activité chronophage peu rentable pour le pharmacien
- Le risque de faire du médicament un produit de consommation banal
- L'incompatibilité de la vente en ligne avec l'interdiction de faire la publicité de médicaments

Certaines des craintes exprimées ont été entendues, prises en compte et ont pu aider à la réflexion et à la rédaction des textes de loi qui régissent désormais cette nouvelle activité.

# Le e-commerce des médicaments, vers un modèle de e-santé

## 1.Textes réglementaires applicables aux sites internet de commerce en ligne de médicaments : un cadre strict et sécurisant à la hauteur de l'enjeu sanitaire

### 1.1 Définition du commerce électronique de médicaments

Le commerce électronique de médicaments est « l'activité économique par laquelle le pharmacien propose ou assure à distance et par voie électronique la vente au détail et la dispensation au public des médicaments à usage humain et, à cet effet, fournit des informations de santé en ligne. L'activité de commerce est réalisée à partir du site internet d'une officine de pharmacie » [34]

Cette nouvelle activité, de la création à l'exploitation, est exclusivement réservée :

- aux pharmaciens titulaires d'une officine
- aux pharmaciens gérants d'une pharmacie mutualiste ou de secours minières, exclusivement pour leurs membres
- aux pharmaciens adjoints
- aux pharmaciens remplaçants de titulaires en cas de décès.[34]

### 1.2 Analyse des nouveaux textes réglementaires applicables aux sites de vente en ligne de médicaments

Analysons maintenant les nouveaux textes réglementaires applicables aux sites de vente en ligne de médicaments par les pharmaciens d'officine en France, leurs obligations, leurs droits et leurs limites.[35]

#### 1.2.1 Les dispositions en faveur de la protection des patients

La plupart des mesures à respecter lors de la création d'un site de vente en ligne de médicaments est pensée avec des objectifs précis : Comment éviter tout risque dommageable à un patient lors d'achat de médicament sur internet ?

Parmi les mesures de bonnes pratiques de dispensation des médicaments par voie électronique, on retrouve : [35]

- L'offre de médicaments présentée sur internet ne doit pas être trompeuse et porter à confusion.
- Le nom de domaine du site de vente en ligne du médicament ne doit pas être fantaisiste ou tromper le patient
- Toutes les informations utiles et nécessaires doivent être portées à la connaissance d'un patient qui souhaite acheter un médicament. Aucune information ne doit manquer et la notice peut être imprimable si besoin.

- Chaque fiche de médicament est accompagnée d'une photo claire du conditionnement du médicament.
- Les médicaments doivent figurer sur un onglet spécifique, distinct des autres catégories de produits vendus sur le site afin de ne pas créer de confusion auprès du patient.
- Le patient a la possibilité de demander des informations complémentaires par divers moyens de communication au pharmacien.
- L'affichage du prix des médicaments est présenté de manière claire et lisible, sans artifice de mise en valeur.
- Le patient doit être en mesure d'identifier le pharmacien titulaire responsable du site et la pharmacie gérante du site.
- Le patient doit pouvoir authentifier le site de vente en ligne à travers divers symboles d'authentification, dont le logo commun européen.
- Le patient a la possibilité de déclarer tout problème rencontré avec un médicament à partir du site où il a acheté ses médicaments.
- Le patient sera alerté en cas de rappels de médicaments ou autres informations à prendre en compte.
- Le patient ne peut être soumis à une incitation de consommation de médicaments, quelle qu'en soit la forme.
- Le patient a la possibilité de commander une boîte de médicament uniquement s'il le souhaite, sans minimum d'achat.
- Seuls les liens hypertextes vers les sites institutionnels des autorités de santé et vers le site de l'ordre des pharmaciens sont autorisés à figurer sur un site de vente en ligne de médicaments et produits de santé.
- Si le patient consent à recevoir des newsletters (lettres d'information), celles-ci ne doivent contenir uniquement des informations émanant des autorités sanitaires lorsqu'il s'agit de médicaments.
- Le patient dispose de la possibilité d'imprimer ses échanges avec le pharmacien afin d'avoir à portée de main les conseils prodigués.

### 1.2.2 Les mesures de renforcement de la sécurité sanitaire

D'autres mesures sont davantage orientées en faveur de la sécurité sanitaire, enjeu primordial alors qu'il s'agit de médicaments : [35]

- Obligation de renseigner un minimum d'informations sur soi pour pouvoir passer commande (Nom, prénom, âge, adresse de contact électronique, état de santé et toute autre information importante à porter à la connaissance du pharmacien).
- Obligation de renseigner un questionnaire de santé à chaque commande, condition sine qua non à l'acceptation et la livraison de la commande.



- Une limite en terme de quantité maximale d'achat sera imposée pour chaque médicament en fonction de la durée nécessaire de traitement ou la dose d'exonération des substances vénéneuses.
- Le pharmacien conserve le droit de refuser de dispenser un médicament commandé par un patient s'il juge que la santé dudit patient est compromise.
- Aucun diagnostic médical ne pourra être communiqué aux patients à distance.
- La prise de connaissance des informations importantes par la patient sera confirmée par des dispositifs particuliers de confirmation de lecture
- Le pharmacien est tenu de rappeler que les posologies indiquées à chaque patient sont strictement individuelles.
- Les médicaments proposés à la vente sur le site proviennent du stock de l'officine, les commandes sont préparées sous la responsabilité du pharmacien, ainsi la sécurité du circuit du médicament est préservée.

### 1.2.3 Les mesures de protection des données personnelles

Parmi les mesures de bonnes pratiques de dispensation des médicaments par voie électronique, certaines sont élaborées dans le but de garantir la protection des données personnelles des patients : [35]

- Le prestataire de service de création du site retenu pour le développement et la gestion du contenu du site ne peut accéder aux données personnelles de santé des patients.
- Le patient possède un espace privé « Mon compte » sur le site afin de modifier ses informations personnelles et accéder aux historiques de commandes et échanges avec le pharmacien. Il aura la possibilité de se désinscrire à tout moment.
- Les données de santé à caractère personnel ne peuvent apparaître sur des forums de discussions et autres espaces de discussions publiques afin de ne pas compromettre leur confidentialité.
- Les patients peuvent échanger avec le pharmacien sur des systèmes de communications sécurisés pour des échanges en toute confidentialité. Toutes les correspondances entre le patient et le pharmacien doivent faire l'objet de procédés de chiffrement.
- Les patients prennent connaissance de l'enregistrement et du traitement de leurs données personnelles.
- Tous les échanges entre le pharmacien et le patient sont tracés et archivés durant un an.

### 1.2.4 Les obligations et recommandations du pharmacien pour une dispensation dans les règles de l'art



Les bonnes pratiques de dispensation de médicaments par voie électroniques imposent de nouvelles obligations aux pharmaciens d'officine : [35]

- Le pharmacien doit exercer un contrôle pharmaceutique pour toute commande de médicaments conformément à l'article R.4235-13 du Code de la santé publique : la réception, l'analyse, la préparation, et la livraison de la commande ont lieu au sein de l'officine.
- La rédaction du site doit être en langue française.
- Le pharmacien peut proposer une traduction de son site en langues étrangères.
- Obligation de choisir un hébergeur internet habilité agréé par le ministère des Solidarités et de la Santé.
- Obligation de prévoir un accès personnel et sécurisé au site (identifiant et mot de passe).
- Obligation de prévoir, prendre en compte et valider le questionnaire renseigné en ligne par le patient avant de procéder à la préparation de la commande. Les éléments à renseigner sont : Age, taille, poids, sexe, traitement en cours, antécédents médicaux personnels, allergies, état de santé général.
- Obligation de mentionner sur le site le nom du titulaire et celui de la pharmacie.
- Il est recommandé que l'adresse du site internet comprenne le nom du pharmacien accolé à celui de l'officine.
- Obligation d'afficher le logo prévu par le règlement de la Commission Européenne sur toutes les pages qui proposent des médicaments.
- Obligation de mettre en place un système de dialogue sécurisé permettant des échanges interactifs en toute confidentialité.
- Le site ne doit pas imposer de minimum d'achat mais doit limiter les quantités lorsqu'elles dépassent le maximum autorisé pour chaque substance active. Un système d'alerte bloquant doit être mis en place pour veiller à cela.
- Obligation de distinguer sur le site les médicaments des autres produits vendus. Le pharmacien doit d'abord mentionner l'indication thérapeutique du médicament puis ensuite les substances actives qui répondent à cette indication.
- Interdiction de proposer des liens hypertextes autres que ceux émanant des autorités sanitaires sur les pages qui proposent des médicaments.
- Obligation de prévenir les patients en cas de rappel de médicaments et de proposer un lien hypertexte pour que le patient puisse déclarer un effet indésirable.
- Obligation de mettre en place des dispositifs qui garantissent que le patient a pris connaissance de toute information importante.
- Obligation de faire des mises à jour régulières des pages du site.
- Interdiction de déléguer tout ou partie de l'activité de vente par internet à un tiers.

- Autorisation de faire appel à une entreprise de conception de site pour le développement et la maintenance technique. Ces attributions ne pourront pas être confiées à une entreprise pharmaceutique afin de préserver son indépendance.
- Interdiction d'opter pour un référencement payant sur les moteurs de recherche, de même pour apparaître dans les comparateurs de prix.
- Obligation de soigner la présentation des médicaments sur le site afin de ne pas induire en erreur, créer la confusion ou de tromper le patient.
- Obligation de renseigner pour chaque médicament proposé à la vente : la DCI, le nom de fantaisie, les indications thérapeutiques, la posologie, la forme galénique, le nombre d'unités de prise, le prix, le lien hypertexte qui renvoie vers le RCP, l'image du conditionnement, précautions d'emploi. La notice doit être consultable et consultée obligatoirement par validation de lecteur. Elle peut être imprimée si besoin.
- La préparation de la commande doit se faire au sein des locaux de l'officine ou à proximité immédiate de celle-ci.
- Le pharmacien est tenu d'insister sur l'essentiel et s'assure de la bonne compréhension des conseils auprès du patient.
- Le pharmacien est tenu d'ajuster l'effectif de l'équipe officinale en cas de hausse d'activité induite par le site internet.

### 1.2.5 Les mesures abandonnées ou modifiées

Certaines mesures ont été modifiées, voire abandonnées car non conformes au droit français ou encore jugées trop contraignantes.

- Les données de santé devront être conservées durant 1 an, contre 3 ans requis précédemment conformément aux dispositions de la CNIL.[36]
- Le stockage des médicaments peut se faire à proximité immédiate de l'officine si celle-ci manque de place.
- La fin de l'obligation de faire apparaître les médicaments par catégorie d'indication puis par substances actives par ordre alphabétique dans un souci de neutralité ou de non promotion.
- La fin de l'obligation d'uniformité de prix sur le site de vente en ligne et au sein de l'officine.

## 1.3 Procédures administratives à l'ouverture d'un site de vente en ligne de médicaments par le pharmacien titulaire

Tout site de commerce électronique de médicaments doit être enregistré auprès de l'Agence Régionale de Santé territorialement compétente. Un pharmacien titulaire désirant étendre son espace de vente au travers d'un site de commerce en ligne de médicaments doit constituer un dossier de demande d'autorisation de

commerce électronique de médicaments et de création d'un site internet de commerce électronique de médicaments.

## **1.4 Organismes de contrôle des sites de commerce électronique de médicaments et sanctions prévues en cas de manquements à la législation en vigueur**

Les organismes en charge du contrôle et de la surveillance du bon fonctionnement des sites internet qui commercialisent des médicaments sont les mêmes qui, habituellement opèrent pour la sécurité sanitaire des médicaments et produits de santé. Il n'y a pas eu de création d'organismes spécifiques pour le surveillance de ce nouveau mode de dispensation de médicaments aussi bien au niveau national qu'au niveau européen.

### **1.4.1 Les Agences Régionales de Santé (ARS)**

Les agences régionales de santé (ARS) organisent au niveau régional le système de santé, au plus près des besoins de la population. Elles oeuvrent, sous la tutelle des ministères chargés des affaires sociales et de la santé, à améliorer la sécurité sanitaire. Elles sont chargées, entre autres, d'attribuer l'autorisation de création de site internet pour la vente de médicaments. Cette autorisation est délivrée par le directeur de l'ARS du territoire concerné. Elles s'assurent du bon respect des règles en vigueur à l'ouverture d'un site de vente en ligne de médicaments. En cas de non respect ou manquement aux règles applicables, le directeur de l'ARS peut prononcer la fermeture temporaire voire définitive du site ou encore infliger une amende administrative. Chaque site doit comporter le logo de l'ARS ainsi qu'un lien hypertexte qui renvoie vers le site de l'ARS : <https://www.ars.sante.fr>. [37]

L'autorisation de création d'un site de vente en ligne de médicaments est accordée après dépôt et étude d'un dossier administratif. L'ARS en charge de ce dossier effectue des contrôles actifs, a posteriori, afin de contrôler la conformité de ces sites. [37]

### **1.4.2 L'Ordre National des Pharmaciens (ONP)**

L'Ordre National des Pharmaciens a pour mission d'assurer le respect des devoirs professionnels et veille notamment au respect du Code de déontologie auquel tout pharmacien inscrit à l'Ordre doit se soumettre. Ce code de déontologie énonce les règles de base qui encadrent la profession de pharmacien, et en particulier la profession de pharmacien d'officine. On y retrouve des obligations liées à la protection de la santé, à l'information et à l'éducation sanitaire du public, au respect de la vie et de la personne humaine. [38]

L'ONP lutte également contre la circulation de médicaments falsifiés par la diffusion d'informations sur la législation applicable au commerce électronique de médicaments par les pharmaciens d'officines. Il s'assure de tenir à jour la liste des sites français autorisés à proposer des médicaments en ligne, qu'ils soient actifs ou non sur la toile. Dès lors que le site a obtenu son autorisation par l'ARS, l'ONP le rajoute à cette liste. [39]

L'ordre communique également sur le risque que représente le trafic de faux médicaments sur internet et se charge de relayer les campagnes européennes de sensibilisation à la connaissance du logo commun européen. Enfin, l'Ordre veille également au respect des règles en matière de communication et de publicité, y

compris sur un site de vente en ligne de médicaments. Chaque site doit comporter le logo de l'ONP ainsi qu'un lien hypertexte qui renvoie vers le site de l'ONP : <http://www.ordre.pharmacien.fr>. [39]

### 1.4.3 L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM)

L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé garantit l'efficacité, la qualité, et la sécurité des médicaments en circulation sur le territoire français. Elle s'engage aussi dans la lutte contre la présence de médicaments et de produits de santé falsifiés sur internet. L'ANSM mène diverses actions en faveur du renforcement de la sécurité sanitaire et publie régulièrement des bulletins de vigilance afin d'informer la population. Pour cela, l'ANSM se charge de recueillir des signalements et des déclarations d'effets indésirables survenus avec un médicament ou un dispositif médical en provenance de patients, de professionnels de la santé ou encore des laboratoires pharmaceutiques. Chaque site français autorisé à commercialiser des médicaments doit prévoir un lien hypertexte qui renvoie directement sur le site de l'ANSM à la page « déclarer un effet indésirable ». [40]

En 2014, l'ANSM publie une charte pour la communication et la promotion des produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux) sur Internet et le e-media. [40]

### 1.4.4 Les sanctions prévues en cas de manquements à la réglementation et exemples de condamnations en France

La décision de sanctionner un pharmacien, qui ne respecterait pas la réglementation applicable au site de vente de médicaments par internet, revient au directeur de l'ARS dont il dépend. Les sanctions peuvent prendre la forme d'une fermeture temporaire du site concerné ne pouvant excéder 5 mois, ou bien d'amendes administratives accompagnées d'astreintes journalières supplémentaires. La fermeture du site pourra être renouvelée tant que persistent les manquements relevés.

Depuis l'apparition de sites de ventes en ligne de médicaments, l'ARS veille donc au respect des bonnes pratiques et s'assure de la conformité de chaque site. Voici, par exemple, les sanctions prononcées à l'encontre de sites de pharmacie en ligne en défaut avec les bonnes pratiques :

- Fermeture de 5 mois du site [parapharmaciedirect.com](http://parapharmaciedirect.com) pour défaut de confidentialité des données médicales des patients, défaut de pharmaciens à la validation des commandes, lieu de préparation et stockage des médicaments jugés trop distants de l'officine. [42]
- Retrait de l'autorisation du site [pharma-gdd.com](http://pharma-gdd.com) et mise en demeure du site internet sous peine de sanctions financières. En cause, le lieu de stockage et de préparation des commandes a été jugé trop éloigné de la pharmacie. [43]

## 2. Conception, développement et maintenance d'un site de vente en ligne de médicaments

La conception, le développement et la maintenance d'un site internet requièrent des connaissances informatiques spécifiques, d'autant plus lorsqu'il s'agit de médicaments afin d'être en conformité avec la réglementation en la matière.

L'agence Anjou Web, spécialisée en création de site et en webmarketing, m'a apportée son expertise et m'a permis d'assister à la création de divers projets. Forte de cette expérience, j'ai pu comprendre les enjeux et les défis nombreux qui accompagnent tout projet de communication sur internet.

## **2.1 L'hébergement d'un site internet de vente en ligne de médicaments**

Un site de vente en ligne de médicaments détient a fortiori des données de santé à caractère personnel issues des patients. Ces données, considérées comme sensibles, doivent être traitées de manière à en assurer leur protection. C'est pourquoi le prestataire en charge d'héberger un tel site doit obtenir, au préalable, un agrément par le ministère chargé de la santé, conformément aux articles L.1111-8 et R.1111-9 et suivants du Code de la santé publique. L'actuelle procédure qui vise à obtenir cet agrément est remplacée, à compter d'Avril 2018, par une nouvelle procédure appelée « procédure de certification pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel sur support numérique ». Celle-ci garantit davantage la sécurité et la confidentialité des données médicales des patients sur internet.

Le pharmacien, responsable du traitement de ces données, doit veiller à ce que ses collaborateurs soient informés de leurs obligations en matière de secret professionnel et à ce qu'ils s'y conforment.[35]

Les patients doivent être en mesure d'identifier, sur le site de vente en ligne de médicaments, le prestataire en charge de son hébergement.[35]

## **2.2 Création et développement d'un site marchand**

La mise en ligne d'un site internet peut s'avérer être assez complexe et requiert de nombreuses connaissances techniques et informatiques. Pour autant, chaque projet de e-commerce se doit d'être bien préparé et réfléchi afin que l'investissement s'avère rentable. Voyons ici les principales étapes et moyens à mettre en oeuvre pour la mise en ligne d'un site de vente de médicaments et produits de santé.

La création d'un site internet, qu'il soit marchand ou non, débute par l'élaboration d'un plan de développement. C'est un document écrit qui formalise le projet en question et qui permet de prévoir un certain nombre de critères pour estimer la rentabilité et la viabilité du projet, à savoir :

- l'activité en elle-même : l'objectif du site (vendre des médicaments et produits de santé, outil de communication, support de conseils et d'éducation à la santé) et sa pertinence. La clientèle ciblée, les services proposés, les concurrents directs ou indirects à cette activité. Pour répondre au mieux à ces critères, il est recommandé de faire une étude du marché afin d'analyser l'offre existante et de démontrer l'importance ou la croissance potentielle du marché à conquérir.
- le modèle économique : le coût financier du projet et les sources de financement envisagées, le plan de trésorerie, la politique de prix et le positionnement de gamme de produits.
- les objectifs chiffrés : le nombre de visiteurs attendus, l'estimation du panier moyen et le taux de transformation, le chiffre d'affaires généré chaque mois, la marge brute. Ces éléments comptables seront à anticiper le plus justement possible afin de démontrer la rentabilité financière du projet.

- l'estimation des charges fixes (hébergement, conception et maintenance du site, communication du site), des charges variables (frais bancaires, frais de logistiques, fraudes et accidents de livraison) et les taxes (impôts et TVA).
- les investissements humains nécessaires.
- le marketing et la communication : budgets et plans d'actions.
- le service client, le traitement des retours, le service logistique, les moyens de paiement sécurisés à distance, la sécurisation des données personnels en ligne.

À cela, vient s'ajouter ensuite l'élaboration d'un cahier des charges qui précise et complète le plan de développement. C'est un document à destination d'un prestataire web pour mettre sur pied le projet de création du site. Le cahier des charges renseigne par exemple :

- le nom du domaine du site
- le type d'hébergement du site
- la charte graphique : logo, design, arborescence du site
- la maquette du site
- le type de contenu : fiche produits
- la description complète des fonctionnalités du site
- les modules obligatoires pour se conformer à la législation
- la mise à jour du site et la maintenance

Tous ces éléments techniques donnent une vision d'ensemble du projet. Néanmoins, dans le cas précis d'un site de vente en ligne de médicaments, le site doit également être en conformité avec les bonnes pratiques en la matière, aussi bien sur le fond que sur la forme.

## **2.3 Établir une stratégie marketing en ligne performante**

La stratégie marketing d'un site de vente en ligne regroupe les différentes actions qui permettent d'atteindre les objectifs commerciaux fixés au préalable. Elle fait appel, pour cela, à de multiples outils informatiques qui assurent le bon fonctionnement et la rentabilité d'un site internet.

### **2.3.1 Le référencement naturel : source principale de trafic web**

Le nombre de visiteurs enregistrés chaque jour par un site est un critère de performance important. En effet, l'audience, le nombre de pages vues par visite, la durée moyenne d'une visite, la provenance et les sources du trafic sont d'autant de paramètres qui évaluent la popularité d'un site internet. Toutefois, pour qu'un site soit visité par le plus grand nombre d'internautes, encore faut-il qu'il soit proposé à ces internautes dans les résultats des recherches qu'ils effectuent.

Pour un site de vente en ligne de médicaments, seul le référencement non payant sur les moteurs de recherche, dit référencement naturel « SEO » pour Search Engine Optimization, était autorisé jusqu'à présent. Depuis le 17 Mars dernier, le Conseil d'État a décidé d'autoriser les pharmaciens à recourir au référencement payant sur les moteurs de recherche internet afin d'encourager, en France, l'achat de médicaments en ligne sur les sites internet de pharmacies françaises. Cette décision rétablit un équilibre entre les pharmacies en ligne françaises et étrangères, ces



dernières bénéficiaient d'une visibilité plus forte susceptibles de leur permettent de concentrer une part accrue des ventes de médicaments en ligne.

75 % des internautes à la recherche d'un produit ou d'un service débutent leur processus d'achat en tapant des mots-clés sur un moteur de recherche internet. Ainsi, pour chaque recherche effectuée, les moteurs de recherche font apparaître un grand nombre de pages web qui correspondent potentiellement à la demande et les classent en fonction de leur pertinence avec les mots-clés saisis.[44]

Un référencement naturel efficace repose donc essentiellement sur le choix des mots-clés adossés à chaque produit mis en vente sur le site. Un bon mot-clé doit à la fois être lié au produit mis en vente tout en étant le moins utilisé par les sites concurrents. Il sera donc important d'enrichir chaque page qui présente une fiche produit de mots-clés afin de s'assurer d'être bien classé par les moteurs de recherche sur internet.[45]

### 2.3.2 Le marketing du contenu

Le contenu d'un site internet est une composante essentielle pour être visible sur les moteurs de recherche. Il existe différents types de contenus à destination des internautes : la création de fiche produits, la rédaction de newsletters, la publication d'articles de blog, la communication sur les réseaux sociaux. Un site internet qui ne donne pas toutes les informations nécessaires sur le produit ou service vendu ne pourra prétendre à avoir de nombreuses visites et encore moins convertir ces visites en éventuels achats. La fréquence des mises à jour, la qualité et la quantité des contenus influent sur le référencement naturel et donc sur le nombre de visiteurs quotidien sur le site.

Un site internet de vente en ligne de médicaments a l'obligation, quant à lui, de fournir toutes les informations nécessaires sur les médicaments proposés à la vente en conformité avec les bonnes pratiques en vigueur, tout en offrant une expérience de navigation web agréable et fluide à l'internaute.[35] Pour rappel, chaque médicament doit être présenté de façon objective, claire et non trompeuse. De plus, le pharmacien a l'obligation de faire figurer un certain nombre d'éléments précis afin d'offrir aux patients la même qualité de service et de sécurité que lors d'une dispensation au sein de l'officine.[35]

Depuis peu, une nouvelle source de contenu a fait son apparition dans les stratégies de marketing de contenu. Il s'agit du « User Generated content » qui signifie le contenu généré par les utilisateurs sur les réseaux sociaux. S'intéresser à ce type de contenu permet à une marque de mieux cerner l'audience qu'elle suscite et de suivre les intérêts de ses utilisateurs. Plus précisément, en surveillant ses propres publications relayées par les internautes ou bien les propos tenus à son sujet, une marque peut déterminer les thématiques qui suscitent l'intérêt des personnes qui la suivent. Cela a pour avantage de pouvoir hiérarchiser les différents contenus que l'on souhaite apporter à son site tout en s'assurant une meilleure visibilité. De plus, en intégrant un module spécifique, appelé « social wall », il est désormais possible de faire apparaître ce contenu issu des utilisateurs directement sur le site marchand ce qui apporte davantage de contenus originaux d'une part, réduit le temps consacré à la création de nouveaux contenus d'autre part et participe à véhiculer une image de confiance auprès des utilisateurs. En résumé, le User generated content permet à la fois d'augmenter les taux de conversion d'un site marchand et de mettre en valeur la clientèle existante.



Le marketing de contenu s'avère être une arme efficace pour le développement de la visibilité d'un site internet. Néanmoins, il arrive parfois que le contenu d'un site soit justement à l'origine de son dysfonctionnement. Il s'agit du cas particulier du « duplicata content » ou contenu dupliqué. Lorsque deux pages web aux contenus identiques ou quasi similaires sont publiées sur internet, les moteurs de recherche dégradent leur référencement dans les résultats des recherches, peu importe si les deux pages en question sont issues d'un même site ou de deux sites concurrents, d'où l'intérêt d'avoir un contenu original. Dans le cas d'un site de vente en ligne de médicaments, il faudra veiller à ne pas copier le descriptif du produit disponible sur la page internet du laboratoire fabricant, non seulement pour ne pas créer un contenu inefficace mais aussi pour ne pas perdre en notoriété vis-à-vis des patients.

Tout l'enjeu réside désormais dans le fait de faire cohabiter les règles actuelles de marketing digital avec les conditions de dispensation très particulières de médicaments et autres produits de santé sur la toile.

### 2.3.3 Les méthodes de remarketing, leurs applications aux sites de vente en ligne de médicaments et leurs limites

Le remarketing est une méthode de reciblage publicitaire auprès des internautes ayant visité un site internet ou une application mobile. Cela consiste à exploiter le comportement de navigation des internautes afin de cibler au mieux leur audience. Le but étant de gagner la confiance des internautes et faire que le site web ou la marque leur deviennent familiers. Il est rare d'observer une commande d'un internaute au cours de sa première visite sur un site internet. Bien entendu, cette pratique n'est pas envisageable pour la promotion de médicaments, l'incitation à leur consommation étant incompatible avec la profession de pharmacien. Cependant il est possible d'opter pour un remarketing dit dynamique. Dans ce cas, l'internaute est invité à revenir sur le site par le prisme de produits spécifiques qu'il aurait consultés, par exemple de la parapharmacie.

Enfin, il est également possible d'avoir recours au remarketing à travers l'usage des données personnelles des utilisateurs, collectées au préalable avec leur consentement. Il s'agit du « remarketing E-mail » qui vise à envoyer un email automatique à toute personne ayant réalisé une action sur un site : création de compte, constitution de panier, consultation d'une fiche produit, inscription à la newsletter. Ce système requiert d'informer au préalable que les données de navigation des internautes seront collectées dès lors qu'ils auront accepté l'utilisation de « cookies » (ou témoin de navigation).

### 2.3.4 Les techniques informatiques d'optimisation de taux de conversion et de fidélisation de la patientèle en ligne

Le taux de conversion désigne le pourcentage de visiteurs ayant effectué un achat par rapport au nombre de visiteurs total. La majorité des sites de e-commerce enregistre un taux de conversion plutôt faible, de l'ordre de 2 à 4%.[46] Amazon, leader de la vente en ligne en Europe, est à 10% par exemple.[46] Le taux d'abandon de panier se situe entre 60% et 70% en moyenne.[46] Vouloir élargir son audience pour augmenter son chiffre d'affaire est une chose, améliorer son taux de conversion en est une autre. Pour cela, un site internet doit, dans un premier lieu, inspirer confiance à l'internaute. En effet, la majorité des internautes (85%) vont se baser sur les notations et avis laissés par les clients ayant déjà effectué un achat. [47] 2/3 d'entre eux déclarent lire au moins 6 commentaires avant de se décider à passer commande.[47] Plus les avis laissés par les acheteurs sont détaillés et

sincères et plus le site visité inspire confiance, peu importe si certains avis sont négatifs. Certains sites font appel à des plates-formes de gestion en ligne d'avis tels que Trustpilot, Avis-verifies, .. d'autres optent pour une remise accordée en échange d'un commentaire sur une expérience d'achat.

En ce qui concerne un site de vente en ligne de médicament, ce système peut s'appliquer pour la promotion de produits de parapharmacie uniquement. Pour la commercialisation de médicaments, il est primordial et obligatoire de faire apparaître les certifications et tout autre signe de conformité (logo européen, agréments autorités ARS, symbole de la pharmacie croix verte avec caducée) pour rassurer les patients quant à l'authenticité du site internet.[35]

Après avoir réussi à convertir des intentions d'achat en achat effectif, des techniques informatiques permettent à l'internaute de modifier sa commande par l'ajout de produits complémentaires ou alternatifs. On parle alors de « Cross-selling » (vente croisée) ou « Up-selling » (montée en gamme). Ces systèmes de marketing sophistiqués apportent un service personnalisé et guident l'acheteur dans ces décisions finales. Il ne sera pas possible de recourir à ces outils en cas d'achat de médicaments afin de ne pas inciter à leur consommation.

Face à des internautes de plus en plus sollicités et informés, il est parfois difficile de se démarquer de la concurrence sur internet. Même si le prix reste la première motivation pour acheter sur internet, la qualité du service client fait partie des attentes et peut même supplanter l'argument du prix. Il est donc primordial de s'appliquer à mener des programmes de fidélisation et de favoriser l'interactivité avec sa clientèle. Valoriser sa clientèle tout en dynamisant son site avec des opérations commerciales telles que des offres réservées, des questionnaires de satisfaction ou encore par l'envoi de newsletters portant des messages de prévention et d'éducation à la santé.

## **2.4 La charte graphique d'un site de vente en ligne de médicaments**

La charte graphique d'un site web est l'ensemble des symboles qui définissent son identité graphique. Cela passe par l'utilisation de logos et repères visuels qui véhiculent une certaine image et assurent une cohérence graphique quel que soit le support de communication utilisé (site internet, blog, newsletters...). L'ergonomie d'un site web se définit par l'utilité, l'utilisabilité et le design graphique d'un site : est-ce que le site répond au besoin pour lequel il est consulté? est-il facile à utiliser et accessible? est-il agréable à consulter ? C'est pourquoi l'ergonomie d'un site web doit être pensée de manière pratique, lisible et esthétique. Pour ce faire, il est recommandé de suivre les quelques règles en matière de web design pour donner satisfaction aux utilisateurs et leur offrir une expérience web efficace et intuitive.

Tout d'abord, un site internet doit être adapté à ses utilisateurs. En fonction de son audience, il faudra ajuster la présentation à commencer par la police de caractère. Plus généralement, il faut éviter l'usage de police trop exotique, trop petite ou encore colorée mais opter pour un texte en noir sur fond blanc avec une police classique. Ensuite, il sera déconseillé de recourir à l'usage d'animations ou de gadgets animés à outrance, ceci aura pour inconvénient de surcharger visuellement la page d'accueil, de ralentir le chargement du site et de fatiguer l'utilisateur. En revanche, il est suggéré de capter l'attention avec l'alternance de zones de contraste et de concevoir un plan du site rapidement lisible et compréhensible. L'utilisateur du site doit être en mesure d'accéder facilement à la barre de menu et trouver sa requête en

moyenne en 3 clics ou naviguer facilement de pages en pages. Le cas échéant, il doit pouvoir faire sa recherche dans un espace dédié.

Pour un site de vente en ligne de médicaments, la charte graphique joue un rôle déterminant dans la première impression donnée à l'internaute et dans la crédibilité du site. Le site de vente en ligne de médicament doit, pour ce faire, inspirer confiance aussi bien sur le fond que sur la forme avec un design sobre et épuré. En premier lieu, le nom de domaine du site qui sera porteur de caution scientifique : tout nom de fantaisie sera à bannir et privilégier le nom de la pharmacie. Ensuite, il est important pour rassurer l'internaute, de mettre en avant les coordonnées de la pharmacie sur la page d'accueil, sa situation géographique et si possible une photo de l'officine ou de l'équipe officinale. Il n'est pas rare que des internautes contactent l'officine afin de vérifier que le site lui appartienne avant de passer commande. Il sera judicieux de conserver la même identité visuelle qu'à l'officine, de faire figurer la croix verte avec le caducée bien connu des patients, de rajouter un onglet spécifique où l'internaute trouvera des éléments de législation sur la vente en ligne de médicaments et de mettre en avant les garanties de sécurité du site (agrément ARS, certification données de santé, sécurisation du paiement,...)

Pour rappel, un site de vente en ligne de médicaments doit, s'il propose d'autres produits comme de la parapharmacie, séparer avec un onglet spécifique la catégorie concernant les médicaments. Aussi, au niveau de la construction du menu, l'arborescence doit se faire par indication thérapeutique puis ensuite par spécialité pharmaceutique.[35]

Pour finir, il est conseillé de faire tester l'ergonomie d'un site et son graphisme auprès d'un panel d'utilisateurs cibles afin de se confronter à leur ressenti.

## **2.5 La place des comparateurs de prix des médicaments et produits de santé**

Aussitôt l'autorisation du gouvernement de vendre en ligne des médicaments validée, sont apparus sur la toile des sites de comparaison des prix des médicaments non remboursés afin d'informer les internautes des écarts de prix existants. Ces sites, à l'instar de unooc.fr créé en 2013 ou encore prixmedicament.com datant de 2010, ont pour objectif d'offrir aux patients une information sécurisée et vérifiée et les guider dans leurs habitudes d'automédication toujours plus grandissante au fur et à mesure des vagues de déremboursement des médicaments par la Sécurité Sociale. Ils permettent également aux pharmaciens de communiquer leur prix et de faire connaître leur compétitivité.

Ces sites n'incitent pas à la consommation de médicaments et ne se substituent aux conseils pharmaceutiques. Ils ont l'avantage de participer à relayer des messages de prévention et de mise en garde. Ils mettent à disposition de chaque fiche médicament la notice détaillée. Mais ils ont l'inconvénient de proposer des liens qui renvoient vers les sites de vente de médicaments, plus compétitifs en terme de prix et des espaces de libre expression où les internautes peuvent annoter et laisser leur avis sur tel ou tel médicament. Toutefois, il est rappelé que « les opinions des patients ne doivent pas être prises comme un avis médical » [48]

## 2.6 Le choix de l'assortiment de gammes et gestion des stocks en ligne

L'assortiment de gammes se définit par l'ensemble des références du catalogue proposé à la vente sur un site internet. Le choix de l'assortiment positionne le site dans sa stratégie commerciale. Il reflète l'image de l'entreprise. Une sélection de produits trop restreinte ou trop ciblée ne garantirait pas d'obtenir un grand nombre de visites, tout comme, un assortiment élargi ne permet pas de se distinguer des concurrents. L'idéal étant un équilibre entre les deux et de répondre aux attentes de ses clients. Un site de vente en ligne de médicaments et produits de santé peut, par exemple, proposer à ses clients des offres exclusives ou des produits vendus en lots à prix compétitifs. Cet outil peut également servir au destockage de gammes de produits de parapharmacie à condition d'informer les consommateurs des dates de péremption des produits, suggérer la vente d'un ensemble de produits pour anticiper une affection sous forme de « pack prévention » ou encore faire connaître les nouveautés et mettre en avant les innovations en matière de santé.

Les ruptures de stock ont un réel impact sur les ventes et l'image d'un site de vente en ligne. 62% des internautes français ont déjà été confrontés à une indisponibilité d'un produit convoité sur internet.[49] En effet, les ruptures de stock changent considérablement le comportement initial d'achat d'un internaute et affectent son taux de satisfaction envers le site. Sa décision finale, en cas de produit indisponible, sera influencée en fonction de son attachement au site marchand ou à la marque du produit.[49] Il s'agit alors de tenir à jour son catalogue de produits en ligne pour éviter toute expérience de navigation malheureuse ou bien de mentionner clairement le statut de disponibilité d'un produit. À savoir que le nombre de pages comportant des fiches produits inactives aura un impact sur le référencement du site sur les moteurs de recherche et donc à terme sur la visibilité du site. Il convient alors de veiller à ne pas avoir un nombre de pages inactives trop important. Le traitement informatique d'une page produit en rupture de stock dépend du trafic que cette page génère. De même qu'une rupture temporaire ne sera pas gérée sur le site de la même manière qu'une rupture définitive.

Dans le cas d'une rupture temporaire, il convient de ne pas désactiver la fiche produit mais de mentionner clairement que le produit est en cours de réapprovisionnement ainsi que le délai nécessaire à son retour en ligne. Optez dans ce cas pour l'inactivation du bouton « Ajouter au panier » contre une possibilité de recevoir une alerte e-mail au retour du produit dans le stock. Cela donne le double avantage de mesurer l'intérêt des clients pour le produit manquant et d'enrichir son carnet d'adresse e-mails clients.[49]

Pour une rupture définitive d'un produit, il faut distinguer :

- les produits pour lesquels on peut proposer une alternative : dans ce cas, le client qui, initialement cherchait le produit épuisé, sera redirigé vers la page d'un produit de substitution.
- les produits n'ayant pas d'équivalents : soit la page est supprimée mais le site se trouve amputé de son contenu et le bénéfice du positionnement de la page sur les moteurs de recherche est perdu. Soit rediriger l'internaute vers la page accueil du site.

Par ailleurs, la gestion du stock des médicaments et produits de santé pour une officine est particulièrement contraignante au vue du nombre de produits pouvant

être vendus. D'autant plus que la législation impose, aux pharmaciens désireux de disposer d'un site en ligne, de n'avoir qu'un seul lieu de stockage ou un local à proximité immédiate, pour l'ensemble des médicaments vendus à l'officine et sur internet.[35]

À ce jour, les logiciels de gestion officinale intègrent au fur et à mesure les ventes conclues sur internet afin d'actualiser les stocks réels en officine afin d'optimiser les réapprovisionnements et d'éviter toute erreur de stock (Exemple module Pharmae pour LGPI Pharmagest).



FIGURE 7. INFOGRAPHIE E-COMMERCE, LE COMPORTEMENT DES FRANÇAIS FACE A UN PRODUIT EN RUPTURE DE STOCK (SOURCE ECOMMERCE-NATION.FR)

## 2.7 Investissements et sources de financement possibles

La question de l'investissement financier qu'implique le lancement d'un site internet fait partie des préoccupations majeures d'un projet de e-commerce. Face à un large éventail de prix allant de la quasi gratuité à plusieurs milliers d'euros, pas facile de s'y retrouver parmi les divers prestataires spécialisés dans la création de sites internet.

Un grand nombre de paramètres rentre en jeu afin de déterminer le coût réel d'un site internet, en premier lieu si le projet est conduit à partir d'un logiciel de développement ou s'il est confié à un prestataire spécialisé, une agence web.

D'après mon expérience personnelle et accompagnée par l'agence Anjou Web, voici les différents paramètres à prendre en compte dans la mise en place d'un site internet :

- le type de site : un site vitrine, un site marchand, une application web ou blog ne comportent pas les mêmes fonctionnalités, ni le même nombre de pages et ne supposent pas la même charge de travail. La différence de prix s'explique ici par le degré de complexité technique d'un site marchand par rapport à un simple site vitrine.
- le niveau de personnalisation du site : le temps de réalisation ne sera évidemment pas le même si le site est développé à partir d'une maquette pré-existante ou s'il requiert un design original sur mesure de la forme (création d'identité visuelle, ergonomie, graphisme, création de logo, code couleur, habillage, qualité des photos) et du fond (modules spécifiques, espace membre, traduction du site, inscription newsletter, moteur de recherche interne, gestion des factures...)
- le niveau de service et de maintenance : certains sites « clé en main » ne proposent aucun service après vente et toute modification du site à posteriori doit être de nouveau confiée à un prestataire moyennant finances. Un site étant amené à évoluer en fonction des attentes des clients et des pratiques digitales, il est recommandé d'opter pour une offre qui prévoit un suivi tout au long de la vie du site et une assistance technique performante.

À cela, quelle que soit la formule choisie, il faut prévoir un budget lié à la sécurisation du site, à la sécurisation des moyens de paiement, à la mise à jour régulière du site, et à son hébergement.

Pour finir, il faut distinguer les propositions de location ou d'achat de site. Dans le premier cas, le gérant n'est pas propriétaire de son site ou du nom de domaine mais cela donne l'avantage d'être accompagné par un prestataire qui assure la maintenance du site, le développement de la stratégie marketing ou encore son hébergement moyennant un abonnement. À l'inverse, acheter son site internet permet déjà d'en être propriétaire et de le faire évoluer selon ses besoins. Cette solution est moins coûteuse à long terme à condition d'avoir soi-même des compétences informatiques.



	Site vitrine	Site marchand standard	Site marchand premium
Design	Simple	à partir maquette pré-existante	Sur mesure
Nombre de pages	5 -10	> 500	> 500
Traduction du site	Non	Non	Oui
Niveau de maintenance	Service minimum	Service minimum	Premium Suivi régulier
Hébergement	Standard	Standard	Premium
charte graphique	Non inclus	Complete	Complete
Creation de contenu	Non inclus	Non inclus	Inclus
Identité visuelle, logo	Non inclus	Inclus	Inclus
Référencement SEO	-	Non inclus	Inclus
Plan marketing	-	Non inclus	Inclus
Modules spécifiques	Newsletters	Espace membre Newsletters Moteur de recherche interne Gestion des factures	Espace membre Newsletters Moteur de recherche interne Gestion des factures intégration blog et réseaux sociaux
Estimation coût - Frais initial - Frais récurrents - options	- 3500 € - 2200€/an	- 13000€ - 2200€/an - 2500	-18000€ - 6500€/an - 8500€

FIGURE 8. TABLEAU COMPARATIF DES COÛTS D'UN SITE INTERNET EN FONCTION DU TYPE DE SITE ET DES OPTIONS ([LAFABRIQUEDUNET.FR](http://LAFABRIQUEDUNET.FR))

Les sources de financement d'un site de vente en ligne de médicaments sont assez limitées. Un titulaire peut établir un partenariat avec les laboratoires pharmaceutiques de parapharmacie et de médicaments en avançant l'argument d'une meilleure visibilité de leurs produits à travers le site internet de la pharmacie.



## 2.8 Sécurisation d'un site internet et principales menaces

De nos jours, les données sensibles et personnelles numériques des utilisateurs d'un site internet doivent faire l'objet d'un traitement et d'une protection sans faille. Une entreprise se doit d'être le garant de la sécurité de son outil de travail informatique dans son propre intérêt comme dans celui de ses utilisateurs. Les attaques informatiques peuvent prendre différentes formes, allant de la simple intrusion pour nuire gratuitement à la tentative d'escroquerie. Dès lors que l'on souhaite développer son activité sur internet, il est indispensable de prévoir une politique de cybersécurité performante.

D'après l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'informations (ANSSI), de simples réflexes de bonnes pratiques permettent à une entreprise utilisant internet de se prémunir des actions malveillantes et de préserver sa pérennité. Parmi les recommandations de l'ANSSI, on retrouve : [50]

- La protection des systèmes informatiques par un mot de passe efficace : une des tentatives d'intrusion dans un système informatique consiste à exploiter les différentes combinaisons possibles d'un mot de passe afin d'accéder ensuite à l'ensemble de la base de données. Le mot de passe, outil d'authentification doit être suffisamment complexe pour que statistiquement il ne soit pas découvert par les logiciels de recherche automatisés. Il est recommandé de choisir un mot de passe robuste composé de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et un caractère spécifique, sans lien avec l'activité ou avec sa vie personnelle.
- La mise à jour régulière des logiciels et systèmes informatiques : un logiciel, lorsqu'il est conçu puis mis sur le marché, est régulièrement analysé et corrigé si besoin par ses éditeurs dès qu'une faille est détectée. L'éditeur met alors à disposition, des utilisateurs du logiciel, une mise à jour à télécharger. Il est important de ne pas négliger ces mises à jour, sous risque de voir les cyber-attaquants exploiter ces vulnérabilités du logiciel pour pénétrer le système informatique.
- La sauvegarde de la base de données : il est recommandé de mettre en place un système de sauvegarde du contenu informatique sur un support externe
- La restriction d'utilisation du compte administrateur : il est conseillé de limiter les droits administrateurs et de restreindre les activités sur internet à partir du compte administrateur.
- La vérification des courriels contenant des pièces jointes ou liens : une des menaces les plus courantes de cyber attaque consiste à infecter un système informatique par l'envoi de mails frauduleux contenant ou non un lien offrant à l'expéditeur du mail une porte d'entrée dans le système informatique. Il convient alors de s'équiper d'un logiciel anti-virus qui analyse automatiquement tous supports téléchargés.

Les principales attaques informatiques à redouter, visant des sites de e-commerce, sont, entre autres des tentatives d'escroqueries par vols de données bancaires pouvant entraîner un préjudice financier. Une prise à distance du contrôle du site sera également à redouter, cette action peut avoir pour but de nuire à l'image de l'entreprise ou encore de détourner des données numériques sensibles.

En résumé, la prévention des tentatives d'intrusions et d'actions malveillantes inhérentes à l'usage de ces nouvelles technologies doivent permettre de garantir la confidentialité des données personnelles, d'autant plus, dans le cas de données sensibles à caractère médical. Une charte de sécurité informatique peut permettre de faire connaître et faire respecter ces consignes au sein d'une officine afin d'éviter toute aventure malheureuse.

## **2.9 Protection juridique d'un site internet par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur**

Un site internet est considéré comme une oeuvre de l'esprit selon le Code de la propriété intellectuelle.[51] À ce titre, la réalisation d'un site, son contenu, le nom du domaine et tous les éléments qui le composent peuvent bénéficier d'une protection spécifique en cas de reproduction illégale par un tiers.

Plus précisément, le nom du domaine d'un site internet relève du droit des marques si celui-ci a été préalablement enregistré auprès des organismes compétents. Cette précaution le protège d'un usage ultérieur par un tiers. Un nom de domaine pouvant avoir une valeur commerciale, son utilisation non autorisée peut donner suite à une action en concurrence déloyale. Le contenu des pages est, quant à lui, considéré comme oeuvre originale et est protégé par le droit d'auteur.[52]

D'autres éléments tels que, le graphisme, l'arborescence du menu, les images, le langage de programmation (code source), le logiciel rentrent dans l'application de ce Code de la propriété intellectuelle.[53] De fait, un prestataire web, qui élabore un site internet, reste propriétaire du nom du domaine de site. Il convient alors de bien s'informer des clauses relatives à la propriété intellectuelle et si besoin de demander une cession de ces droits à son profit.

En cas de constatation de contrefaçon par reproduction interdite du site ou d'un élément du site protégé, il est recommandé de saisir l'agence de protection des programmes (APP).

## **2.10 Conditions générales de vente spécifiques à la dispensation de médicaments et les mentions légales**

Les conditions générales de vente (CGV) représentent les informations légales et obligatoires à faire figurer sur un site internet ayant une activité commerciale. Elles encadrent les processus de vente entre le commerçant et le particulier, traduisent la politique commerciale de l'entreprise et définit la responsabilité de chacun, acheteur et vendeur en cas de litige.

Un site de vente en ligne de médicaments doit porter à la connaissance des patients des éléments particuliers, en lien avec la spécificité des produits, ici des médicaments et produits de santé, proposés à la vente.

À savoir, concernant l'achat de médicament : [35]

- L'identification de la pharmacie et du pharmacien titulaire de l'officine.
- L'annulation de toute commande passée par une personne âgée de moins de 16 ans.

- Une limitation de la quantité d'unités commandée par produit pour un usage strictement personnel.
- La possibilité de voir sa commande refusée si elle est incompatible avec le profil physiopathologique du patient.
- L'absence de délai de rétraction, de remboursement ou d'échange des médicaments achetés sur le site internet.
- L'obligation de garantir la confidentialité des données personnelles et du respect du secret professionnel à l'égard des patients.

Les mentions légales d'un site de vente en ligne font apparaître : [35]

- Le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de l'officine gérante du site internet.
- Le nom du titulaire de l'officine, son numéro d'identification au répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS), son numéro d'inscription à l'Ordre National des Pharmaciens.
- Le prestataire agréé santé responsable de l'hébergement du site internet.
- L'Agence Régionale de Santé ayant autorisé le site internet.
- La déclaration du site internet auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).
- Les liens hypertextes permettant de consulter les sites internet de l'Ordre des pharmaciens (ONP), de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicaments et des produits de santé (ANSM) et du Ministère des Solidarités et de la Santé.

# La vente en ligne de médicaments : état des lieux en France et en Europe

La vente en ligne de médicaments et produits de santé est d'ores et déjà autorisée dans de nombreux pays de l'Union européenne et ailleurs dans le monde avec des différences non négligeables quant à leurs législations respectives.

## 1. En France

### 1.1 Quantification des pharmacies en ligne et localisations géographiques

Les pharmaciens souhaitant créer un site de vente en ligne de médicaments doivent, entre autres, obtenir une autorisation de L'ARS dont elles dépendent. Une fois l'autorisation obtenue, le titulaire de l'officine devra informer le CROP dont il dépend dans les 15 jours.[52] Par conséquent, il est assez aisé de quantifier les pharmacies qui, à ce jour, ont ouvert un site de vente de médicaments en ligne. L'Ordre National des Pharmaciens tient également à jour, sur son site Internet, la liste des sites français de vente en ligne de médicaments autorisés.

À ce jour, il y a 718 sites autorisés à la vente en ligne de médicaments répartis dans toute la France (706 sites) et les départements d'Outre-Mer (12 sites), quand on en comptait seulement 90 en 2014.[54][55] Parmi eux, une centaine n'est pas encore opérationnelle sur la toile.[55]

On constate que certaines régions sont dépourvues de pharmacies ayant investi la vente en ligne tandis que dans d'autres la vente à distance est fortement présente, telle que la région Ile de France ou encore la région Aquitaine, régions qui renferment les principales villes urbaines de France, plus propices au développement de cette nouvelle activité.

Parmi les officines en activité sur le territoire français, en 2017 : [56]

- 25% d'entre elles possèdent un site vitrine (site internet non marchand)
- 2% sont présentes sur les réseaux sociaux
- 5% possèdent un site de e-commerce

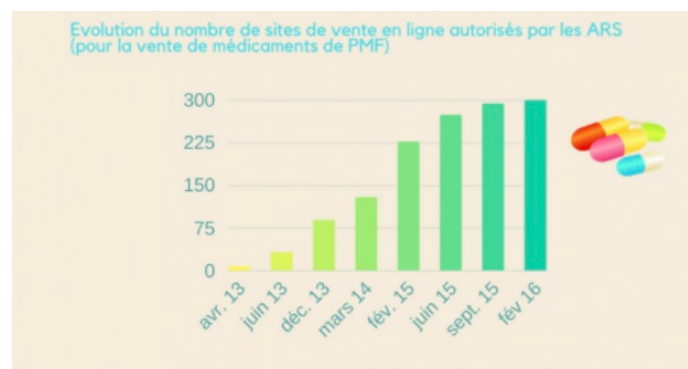


FIGURE 9. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SITES DE VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS AUTORISÉS PAR LES ARS ENTRE 2013 ET 2016 (SOURCE PHARMAGEST, INFOGRAPHIE : LES PHARMACIENS ET INTERNET, SEPTEMBRE 2017)

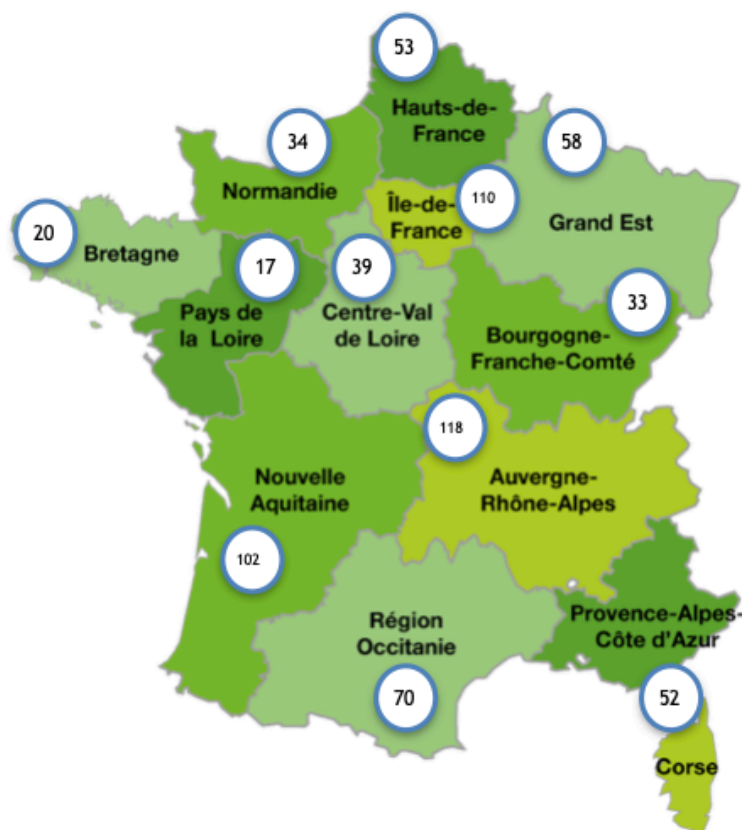


FIGURE 10. QUANTIFICATION DES PHARMACIES EN LIGNES PAR RÉGION (SOURCE ONP, LA LISTE DES SITES DE VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS)

## 1.2 Authenticité des sites de vente de médicaments sur la toile

Alors, comment reconnaître un site de vente en ligne de médicaments sécurisé, français, où l'on ne risque pas d'acheter des produits de santé de provenance incertaine? Voyons ce qui permettrait à un patient non avisé de ne pas se retrouver avec un faux médicament ou bien faussement étiqueté ou encore contrefait après un achat sur internet. D'autant plus que l'Organisation Mondiale de la Santé estime qu'environ un médicament sur deux vendu sur Internet, est un médicament falsifié (médicament contrefait, médicament non autorisé, médicament falsifié), contre un médicament sur dix dans le monde.[57] Ce chiffre n'est pas sans conséquence d'autant plus que la majeure partie du trafic de faux médicaments se reporte sur internet, en raison de la facilité qu'offre ce système à mettre en relation les vendeurs et les acheteurs.

Pour cela, la réglementation en matière de Bonnes Pratiques de Dispensation de médicaments par voie électronique impose, concernant la fiabilité du site, l'apparition sur chaque page qui propose à la vente un médicament, un logo particulier certifiant son authenticité. Ce logo est commun à l'ensemble de la communauté européenne. Il est strictement identique (couleur, texte, taille) sur l'ensemble des sites ayant reçu une autorisation de vendre sans modification possible, seule la langue du texte change selon le pays.[35]



Figure 11. Logo commun européen d'authentification d'un site de vente en ligne de médicaments autorisé, version française et version anglaise (Source [europa.eu](http://europa.eu), Juin 2014)

### 1.3 Spécialités pharmaceutiques non soumises à prescription les plus vendues et/ou recherchées sur internet

Top 50 des produits de santé vendus sans ordonnance les plus recherchés sur internet			
1	DOLIPRANE	26	MITOSYL POM. 150G
2	DRILL SANS SUCRE	27	STREPSILS PAST MIEL CITRON 24
3	EFFERALGAN VIT C C.EFF500/200 16	28	DOLIRHUME CPR 16
4	DAFALGAN	29	VIT C UPSA CPR. EFFVT 1000MG 20
5	EUPHYTOSE * 120	30	FLUOCARIL MENTHE 125
6	VOLTARENE	31	HEXTRIL SOLUTION BAIN BOUCHE FLACON 200ML
7	DAFLON CPR PELLIC 500MG 30	32	ACTIVIR CREME AV PPE 5% 2G
8	OSCILLOCOCCINUM DOSE GLOBUL 6 1G	33	BRONCHOKOD GE SOLUTION BUvable 5%
9	NUROFEN CPR ENROB 200MG 20	34	VOGALIB LYOPH ORAUX 7.5MG 8
10	MAGNE B6 CPR PELLIC 60	35	HUMEX RHUME
11	SYNTHOL LIQ. 225ML	36	ENDOTELON
12	NIQUITIN TRANSITION MENTHE 2MG *72	37	NICOTINELL MENTHE 2MG 96
13	DONORMYL CPR PEL SEC 15MG 10	38	ARTHRODONT PATE GINGIVALE 80 g
14	ACTIFED JOUR ET NUIT CPR 16	39	MAXILASE SIROP 200U/ML ADULTES ENFANTS 200M
15	CITRATE BETAINE UPSA CPR EFFVT 2G 20	40	PHYSIOLOGICA UNIDOSE 9% NOUR 40
16	FERVEX SAC. GRAN. ADLT 8 13.1G	41	VOLTARENACTIGO GEL 1% 60G
17	HOMEOPASMINE POM. GM 40G	42	ARNIGEL GEL TUBE 45G
18	MAXILASE CPR 3000UI 30	43	PHYSIODOSE UNIDOSE 9%
19	SEDATIF PC CPR 40	44	IMOSSEL GELULE 2MG 12

Top 50 des produits de santé vendus sans ordonnance les plus recherchés sur internet			
20	DULCOLAX DRG 5MG 20	45	VITASCORBOL 500MG *24
21	GINKOR GELULE FORT 30	46	ADVIL RHUME
22	MAALOX MAUX ESTOM. CPR CRQ SSUC 40	47	DOLIRHUMEPRO JOUR ET NUIT COMPRIMES 16
23	LYSOPAINE NF C.SUBLING SS 40	48	HUMEX MAL DE GORGE
24	MUCOMYST * 18	49	NICOTINELL PATCH 21MG *28
25	NIQUITIN CLEAR 21MG *28	50	NICOTINELL FRUIT 2MG 96

FIGURE 12. CLASSEMENT DES 50 MÉDICAMENTS SANS ORDONNANCE LES PLUS RECHERCHÉS SUR LES MOTEURS DE RECHERCHE INTERNET DURANT UN MOIS SOIT ENVIRON 500 000 REQUÊTES, EN AVRIL 2013 (SOURCE [1001PHARMACIES.COM](http://1001PHARMACIES.COM))

Ce classement permet d'observer qu'arrive en première position l'antalgique le plus consommé en France.[16] Le marché des antidouleurs à base de paracétamol a doublé entre 2002 et 2012 et représente 1,2 milliards d'euros.[58]

## 1.4 Classement des médicaments en automédication les plus demandés à l'officine

D'après une étude réalisée par l'AFIPA en 2015 portant sur la consommation de produits d'automédication en France (les médicaments à prescription médicale facultative, les dispositifs médicaux ainsi que les compléments alimentaires), les 10 médicaments les plus vendus en officine sont :

- 1.DOLIPRANE
- 2.OSCILLOCOCCINUM
- 3.HUMEX
- 4.STREPSIL
- 5.LYSOPAÏNE
- 6.BEROCCA
- 7.DAFLON
- 8.NUROFENFLASH
- 9.NICORETTE
- 10.FERVEX

Ce classement a été obtenu auprès de 6718 pharmacies ayant un chiffre d'affaires supérieur à 2 millions d'euros. Seules les ventes de produits non remboursés, non prescrits et délivrés en pharmacie ont été retenues.[59]

Ces deux études démontrent que les médicaments les plus vendus en officines, en automédication, sont également ceux les plus recherchés sur internet. Reste à savoir quelles motivations poussent un patient à se tourner vers un site en ligne plutôt que de se rendre dans une officine ? Est-ce en raison du prix de vente ? ou bien de l'aspect pratique à passer commande sur internet sans avoir à se déplacer ?



## 1.5 Sondage Pharmagest auprès de pharmacies équipées du logiciel de gestion officinal LGPI « Vente en ligne de produits de parapharmacie et médicaments »

Sur les 79 répondants : [60]

- 81% ne proposent pas de produits sur internet. Ceux qui en proposent (19%) le font majoritairement à partir du site internet propre à la pharmacie à 60%.
- Les motivations à s'établir sur internet et les objectifs visés sont : d'augmenter le chiffre d'affaires, d'être davantage visible sur le net, de proposer un nouveau service à leur clientèle.
- Parmi les pharmaciens présents sur internet, 53% estiment que leurs objectifs sont atteints. Pour autant 60% ne pensent pas que cette activité en ligne soit rentable.
- Parmi les pharmaciens présents sur internet, 53% ne relient pas le stock de leur site de vente en ligne avec le stock de la pharmacie sur leur logiciel de gestion officinal au comptoir.
- Parmi l'ensemble des répondants (60 sur 79), 85% n'envisagent pas, à l'avenir, de proposer de médicaments sur internet. Pour ceux qui l'envisagent, la majorité déclare ne pas savoir comment mettre en route un tel projet
- Parmi l'ensemble des répondants (75 sur 79), 63% se sont déclarés non favorables au développement de la vente en ligne de produits de parapharmacie. 86% s'opposent au développement de la vente en ligne de médicaments

Les résultats de cette étude sont à interpréter avec prudence, au vu de la faiblesse des effectifs ayant répondu au sondage. Néanmoins il semblerait que la profession ne soit pas motivée outre mesure au développement de la vente en ligne de médicaments et produits de santé.

*« Sondage publié dans les pharmacies équipées du logiciel LGPI de Pharmagest du 15 mai au 7 juin 2017 - 79 formulaires complétés. Avec plus de 900 collaborateurs, le Groupe Pharmagest possède une expertise dans tous les métiers de l'informatique Haute Technologie liés à la Santé et des métiers spécialisés qui lui sont associés : informatique officinale, solutions pour la e-Santé, solutions pour les laboratoires, solutions pour les patients... »*

*Partenaire privilégié des pharmaciens depuis plus de 30 ans, Pharmagest conçoit des solutions informatiques innovantes à destination des officines et met à disposition des pharmaciens des services permettant de répondre au double enjeu de leur profession : renforcer l'accompagnement thérapeutique et assurer la pérennité de leur officine »*

## 2. En Europe

### 2.1 Modèles de pharmacies virtuelles européennes et comparaison avec le modèle français

Deux principes fondamentaux ont permis la vente en ligne de médicaments au sein de l'Union Européenne : La décision de la Cour de Justice dans l'affaire Doc Morris (arrêté DocMorris datant de 2003) ainsi que le Traité de Rome de 1957 admettant la libre circulation des biens et des services en Europe. C'est ainsi que, comme le souligne la carte ci-dessous, la plupart des pays de l'UE ont autorisé le commerce en ligne de médicaments et autres produits de santé. En principe toute personne résidant au sein de l'Union Européenne peut acheter via internet des

médicaments issus de l'Union Européenne. Une prescription médicale établie par un médecin de l'Union Européenne sera dispensable dans chacun des pays de l'Union.

Cependant nous pouvons constater que chaque pays a son propre fonctionnement et en l'état il semblerait donc qu'un patient français aurait la possibilité de se procurer des médicaments auprès de n'importe quelle e-pharmacie de l'UE, par exemple au Royaume-uni où il est possible de se procurer tous types de médicaments moyennant l'envoi par voie postale de la dite prescription. En l'état, il semblerait donc tout à fait possible pour un citoyen de l'UE d'outre-passer la réglementation de son pays et ainsi se procurer des médicaments en provenance d'un pays où la réglementation lui serait plus favorable.

À ce sujet, l'Autorité de la Concurrence a reconnu que *les règles applicables aux pharmaciens français pour la vente en ligne de médicaments les qualifiant de contraignantes et défavorables par rapport à celle de leurs concurrents européens [...] Cette sorte de « discrimination à rebours » pourrait favoriser le développement, sur le marché français, de sites localisés dans des pays voisins de la France qui seraient en capacité de proposer des offres plus attractives en prix, en gamme et en services, marginalisant ainsi les sites gérés par des pharmaciens français. »*

Le Royaume-Uni et les Pays-Bas autorisent à la vente à distance tous médicaments, qu'ils soient soumis ou non à une prescription. De plus, ces médicaments ne proviennent pas nécessairement d'une officine physique (on parle alors de pharmacies « pure-player » non rattachées à un point de vente physique).[61]

L'Allemagne, la Suède, le Danemark ainsi que le Portugal autorisent la vente en ligne de tous les médicaments à partir de sites internet adossés à des pharmacies physiques uniquement.[61]

L'Irlande, la Finlande, la Pologne, la Slovaquie, la République tchèque, la Hongrie, la Slovénie, la Bosnie-Herzégovine, l'Italie, la Belgique, ainsi que l'Espagne s'accordent avec le modèle français et n'autorisent à la vente sur internet que les médicaments non soumis à prescription.[61]

La Suisse fait office d'exception avec seulement les médicaments à prescription obligatoire disponibles sur ses e-pharmacies.[61]

La Grèce autorise les pharmacies « pure players » mais restreint la vente aux médicaments à prescription médicale facultative.[61]

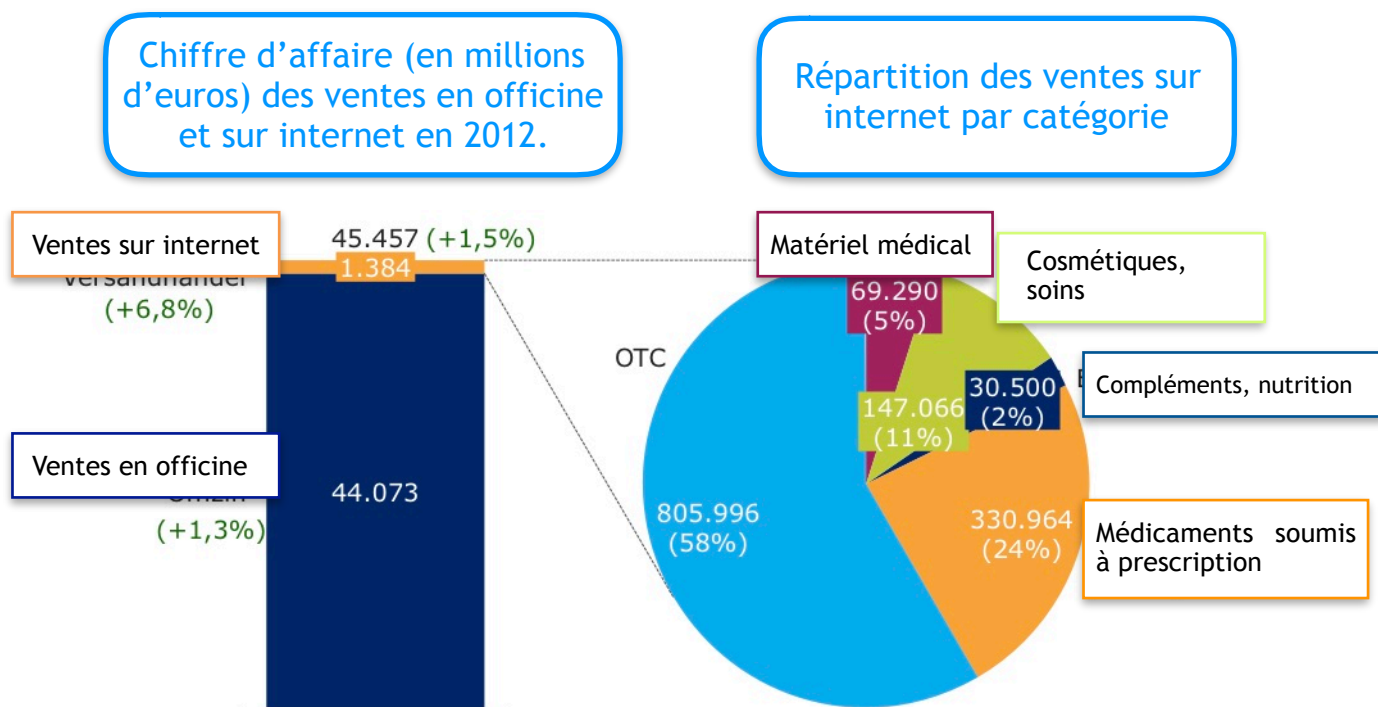


FIGURE 13. CARTOGRAPHIE DES PAYS DE L'EUROPE DE L'OUEST AYANT ADOPTÉS LA VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS ET LES CATÉGORIES DE MÉDICAMENTS AUTORISÉS (SOURCE ICRAM ET ONP)

## 2.2 Impact sur la consommation de médicaments et sur l'économie des officines physiques

### 2.2.1 L'Allemagne, le leader européen

L'Allemagne expérimente la vente en ligne de médicaments et produits de santé depuis plus de dix ans (Janvier 2004). Ce pays comporte quasiment le même nombre d'officines physiques sur son territoire qu'en France, cependant sur le nombre d'e-pharmacies, l'Allemagne est bien au delà, soit environ 2860 sites allemands contre 589 sites français. Cette offre importante de sites allemands en ligne fait exploser le nombre de ventes par correspondance des produits de santé. En effet, les ventes réalisées sur internet totalisaient 11% des ventes officinales totales et représentaient un chiffre d'affaire de 1,384 millions d'euros en 2012. Pour rappel, l'Allemagne autorise à la vente sur internet tous les médicaments, soumis ou non à prescription. La majorité des ventes se concentre sur les produits à prescription médicale facultative (58%) soit largement plus que les ventes concernant les médicaments soumis à prescription (24%) ou les produits d'hygiène et de soins (11%). En 2015, la part des ventes sur internet se maintient (10,7%) mais avec davantage de vente concernant les médicaments non soumis à prescription (78%).



Quelle: IMS Apothekenstichprobe und Hochrechnung/Projektion, CH Analytics

Aktuelle Markttrends und Ausblicke  
9 © 2013, IMS HEALTH

imshealth

FIGURE 14. MARCHÉ OFFICINAL DE L'OTC ALLEMAND ET PART DE MARCHÉ DE LA VENTE À DISTANCE PAR CATÉGORIE DE PRODUIT VENDU (SOURCE RALF VOIGT, APOTHEKENVERSANDHANDEL IM KONTEXT : AKTUELLE MARKTTRENDS UND AUSBLICKE, IMS, 2013)

### 2.2.2 L'Angleterre, un modèle à part

Le circuit pharmaceutique anglais diffère du système français et ce pour diverses raisons. En Angleterre, le marché pharmaceutique est partagé entre des pharmacies « traditionnelles » et des enseignes qui initialement proposaient de la parapharmacie puis ensuite des médicaments en automédication en libre accès. Ces grandes enseignes, à l'instar de Boots, ont intégré par la suite des espaces réservés aux patients possédant une ordonnance et ainsi la possibilité de leur dispenser tous types de médicaments sous le contrôle d'un pharmacien présent sur place.

Concernant la vente de médicaments par internet, la législation anglaise est assez libérale au sujet des e-pharmacies. Elles sont autorisées à vendre tous types de médicaments, soumis ou non à prescription et les sites internet ne sont pas obligatoirement rattachés à une officine physique. On parle alors de pharmacies « pure players ». Néanmoins, dans un souci de santé publique et pour rassurer la population anglaise, il a été mis en place un système d'identification avec mise en place d'un logo des pharmacies qui sont d'une part enregistrées auprès des organismes de contrôle (General Pharmaceutical Council) et d'autre part qui respectent les normes en vigueur dans le pays. Des campagnes de sensibilisation

informent la population sur l'existence de ce logo, antérieur au logo commun européen, et sur les risques pour leur santé d'acheter des médicaments sur des sites non enregistrés.

Autre particularité, certains sites de vente en ligne de médicaments anglais qui proposent l'achat de médicaments soumis à prescription, offrent un service plus global, à savoir, une consultation médicale virtuelle ainsi qu'une prescription médicale. La consultation en ligne est tout à fait légale mais ces sites divisent les autorités qui déplorent le risque d'établir des diagnostics trop rapidement et simplement basés sur les déclarations en ligne des patients via un questionnaire médical.

On observe ainsi de très grandes disparités entre les différents pays de l'union européenne. À chaque pays, son fonctionnement. Et au final, cela donne la possibilité à un patient français, par exemple, d'obtenir un traitement en automédication de provenance étrangère, voire même de bénéficier d'un service complet comprenant une consultation fictive accompagnée d'une prescription et d'un traitement médical. En effet, certaines pharmacies anglaises en ligne proposent ce type de service avec la possibilité de commander plusieurs mois de traitement, à condition de connaître en amont le traitement qu'il convient de prendre. Au final, c'est au patient qu'incombe la responsabilité du diagnostic et le choix du traitement médicamenteux en conséquence.

## **L'automédication responsable en France**

### **1. La place de l'automédication responsable dans notre système de santé**

L'automédication est définie, selon l'OMS, comme un comportement qui consiste pour les individus à soigner leurs maladies grâce à des médicaments autorisés, accessibles sans ordonnance, sûrs et efficaces dans les conditions d'utilisations indiquées, avec le conseil du pharmacien. Aussi plus globalement, on parle de selfcare pour désigner le fait de se prendre en charge et gérer sa santé. C'est un comportement qui met l'accent sur la prévention, l'hygiène alimentaire ou encore la pratique d'une activité physique et dont l'automédication fait partie (médicaments d'automédication, dispositifs médicaux et compléments alimentaires), toujours avec les conseils d'un professionnel de la santé, ici le pharmacien en particulier.

Les produits du selfcare représentaient 11% du chiffre d'affaires des officines en 2017, avec en tête, les dispositifs médicaux et les compléments alimentaires indépendants d'une pathologie saisonnière. La part de marché de l'automédication en France reste pour autant l'une des plus faibles d'Europe (12,9% en 2016 pour une moyenne à 23,5% en Europe). De même pour le prix moyen des médicaments d'automédication, c'est en France qu'ils sont les moins chers (4,74 euros contre 5,81 euros en Europe).[62]

L'AFIPA, l'association française en charge de l'observation du développement et de la commercialisation des produits de santé en officine sans ordonnance, dresse tous

les ans un bilan sur l'état du marché de l'automédication en France. L'AFIPA est en faveur d'un recours plus important à l'automédication, au délistage de molécules pour certaines pathologies qui permettraient aux patients un accès rapide à des traitements efficaces. Elle prône également un meilleur accompagnement et suivi des patients et davantage d'informations et de messages de prévention au sujet de leur santé. Selon l'AFIPA, l'automédication devrait être intégrée au parcours de soins, à la première étape, ce qui permettrait de réguler l'accès aux soins et de désengorger les cabinets médicaux de ville.

Les pouvoirs publics en charge de la santé ne semblent pas du même avis en ce qui concerne la place de l'automédication et les dernières mesures à l'encontre des médicaments d'automédication en sont la preuve. En 2017, suite à des mésusages manifestes de codéine par de jeunes patients, cette molécule a été réinscrite sur la liste des médicaments à prescription obligatoire. L'ANSM se préoccupe, quant à elle, des laboratoires qui commercialisent des médicaments conseils dont le nom commercial bénéficie de la notoriété d'un médicament déjà existant dits marque ombrelle.[63] L'ANSM a également émis des recommandations, à destination des laboratoires pharmaceutiques, à l'égard des informations apposées sur le conditionnement des médicaments conseils sous formes orales solides (comprimés et gélules) afin de réduire la survenue d'erreur médicamenteuse et de prévenir de leurs mésusages.[64] Plus récemment, l'ANSM a ordonné le retrait des médicaments contenant du paracétamol et certains anti-inflammatoires non stéroïdiens (ibuprofène et aspirine) des rayons en libre accès pour les replacer derrière le comptoir du pharmacien. Cette mesure, qui est rentrée en vigueur le 15 Janvier 2020, vise à favoriser leurs bons usages.[65]

Le recours à l'automédication comme solution aux déserts médicaux ou pour réduire les dépenses de santé semble découler d'une volonté politique avant tout, avec des enjeux considérables qui ne doivent pas supplanter l'intérêt des patients. Il est à la fois complexe de vouloir mettre en place une automédication responsable sans moyen efficace d'éducation et d'information des patients en matière de santé, sans sensibiliser les patients et les encourager à demander conseil à leur pharmacien, et sans promouvoir les bonnes pratiques de santé, et en même temps, au nom de la santé publique, adopter des mesures qui ne permettent pas l'essor de l'automédication en France. Toutefois, il convient également d'évoquer les résultats consternants d'une étude récente menée par la plateforme d'information médicale indépendante dédiée aux professionnels de santé 360 Medics au sujet de patients qui s'informent sur internet au préalable d'une consultation médicale : sur 300 professionnels de santé interrogés, 83 % ont reçu en consultation des patients qui s'étaient auto-diagnostiqués avant de venir. Dans 85 % des cas, leur prédiction était erronée. Quand internet n'est pas source d'erreur pour les patients, il est source d'angoisse en alarmant les patients sur leur état de santé, les conduisant parfois à repousser voire à renoncer à une consultation médicale.[66]





FIGURE 15. EXEMPLES DE CONDITIONNEMENT SECONDAIRES DITS NEUTRES DE MÉDICAMENTS CONSEILS VERSUS CONDITIONNEMENTS ORIGINAUX SELON LES INDUSTRIELS DE L'OTC EN TENANT COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE L'ANSM (SOURCE ANSM)

## 2. L'intérêt des patients pour la vente en ligne de médicaments, leurs motivations, et leur attentes

Une étude menée en 2015 par l'organisme Ipsos intitulée « Les Français et l'achat de médicaments sur internet » témoigne du manque d'information de la population française sur le sujet de la vente en ligne de médicaments en France. Les personnes interrogées dans cette étude ne savent pas distinguer quels médicaments peuvent être vendus par internet et quels acteurs sont autorisés à dispenser des médicaments par le biais d'internet. Plus inquiétant encore, ce sondage rappelle que les Français, en majorité, associe l'achat de médicaments sur internet à un acte potentiellement dangereux, avec la menace de se retrouver avec un médicament contrefait. Par ailleurs, il ressort de ce questionnaire que les patients français restent intimement attachés au rôle du pharmacien et craignent même que l'autorisation de vendre des médicaments par internet ne provoque la fermeture d'officines à plus long terme. La provenance des médicaments et le risque d'incompatibilité entre différents traitements semblent être les principaux freins au développement de ce nouveau mode de dispensation. D'après ce sondage, les quelques avantages que peut présenter la dispensation de médicaments en ligne, sont la possibilité d'être livré à domicile et la promesse d'un coût moins élevé des prix des médicaments. Toutefois, si le site internet en question est celui de la pharmacie habituellement fréquentée, alors l'achat de médicaments sur internet semblerait davantage envisageable, uniquement dans ce cas. Pour finir, cette étude met en avant les attentes des patients en matière de site internet pharmaceutique, à savoir, la transmission d'ordonnances directement à sa pharmacie habituelle, l'accès à des conseils pratiques et des informations médicales de qualité.[67]

Tout récemment, un nouveau sondage conduit par l'institut d'opinion Harris Interactive s'est penché sur la perception des Français à l'égard des pharmaciens et leur attentes vis à vis des missions à venir. Sans surprise, ce sondage rappelle la bonne image des pharmaciens auprès des Français et toute la confiance qui leur est accordée. En revanche, les personnes interrogées ne semblent pas avoir évolué sur la question de la vente de médicaments sur internet. En effet, l'enquête rapporte qu'ils seraient plutôt hostiles à ce mode de dispensation via des sites appartenant aux pharmaciens (49% non favorables) et d'autant plus pour la vente de médicaments en grandes surface (58 % non favorables) ou encore par des sites spécialisés en commerce électronique (62 % non favorables). Néanmoins, les hommes et les jeunes actifs seraient plus à même de recourir à internet pour l'achat de médicaments contrairement aux femmes (66%), aux personnes âgées (80%) et



aux personnes en mauvaise santé (71%). Toutefois, l'ensemble des personnes interrogées est unanime quant à l'importance de la lutte contre la contrefaçon de médicaments.[68]

# Les freins à la vente en ligne de médicaments

Le manque de confiance par rapport à la provenance des médicaments ou l'absence d'interaction avec le pharmacien émergent comme étant les principaux freins à l'achat en ligne de médicaments sans ordonnance. Spontanément, les sites de vente de médicaments et produits de santé sont associés à une impression négative. Les Français, à ce sujet, redoutent d'avoir affaire à un médicament contrefait, de courir un danger pour sa santé ou encore d'être victimes d'une arnaque.

## 1. La contrefaçon de médicaments sur internet

### 1.1 Point sur la circulation de médicaments contrefaits sur internet et leurs conséquences sur la santé

Internet a participé à faciliter le commerce illégal de médicaments contrefaits ou de substances interdites. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, un médicament sur deux est frauduleux sur le marché en ligne, soit 10 % du marché pharmaceutique. 90% des sites de ventes en ligne de médicaments seraient illégaux. [69]

Plus généralement, toujours selon l'OMS, un médicament sur dix vendus dans le monde est une contrefaçon avec pour conséquence entre 100 000 et 1 million de décès imputés à la non conformité de ces produits et/ou la présence de substances toxiques.

Un médicament contrefait est, selon la directive européenne 2011/62/UE, un produit comportant une fausse présentation de son identité (emballage, étiquetage, dénomination, composition), de sa source (fabricant, pays de fabrication, pays d'origine ou du titulaire de son autorisation de mise sur le marché) et de son historique (enregistrements et documents relatifs aux circuits de distribution).

Aujourd'hui, la contrefaçon de médicaments concerne tous les pays et s'empare d'un grand nombre de pathologies, bénignes ou malignes. Les personnes ayant recours à des traitements contrefaits, sans même en avoir conscience pour la plupart, sont trompées avec un prix d'achat fort attractif. Parfois les patients n'ont pas d'autre choix que de rechercher sur internet des traitements non disponibles ou non accessibles dans leur pays. C'est donc un problème de santé publique majeur qui peut mettre en péril la vie de nombreux patients à travers le monde. La lutte contre la contrefaçon de médicaments a pesé dans la décision d'autoriser les pharmaciens d'officine à vendre des médicaments sur internet. La législation qui encadre la vente en ligne de médicaments, contraint chaque pays de l'union européenne à faire

figurer sur le site en question des labels de certifications sous forme de logos ou de numéros d'autorisation d'exercer. Certains pays affichent la liste actualisée des officines ayant obtenu le droit d'exercer cette activité. Des campagnes de sensibilisation du grand public sur l'existence de médicaments contrefaits sur internet existent et sont souvent relayés, malgré tout peu d'informations sur l'existence de sites légaux et conformes sont portées à la connaissance des patients.

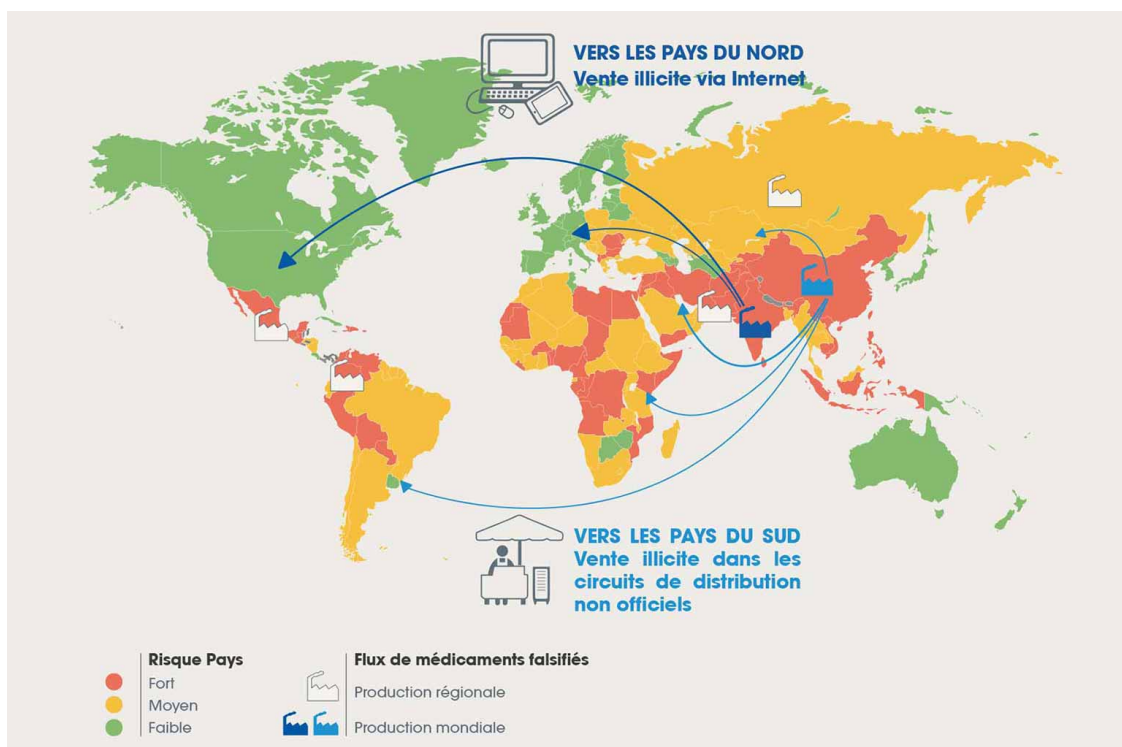


Figure 16. Carte des flux du trafic de médicaments vers les pays du sud et du nord (Source SANOFI)

## 1.2 Nouveau dispositif de lutte contre l'introduction de médicaments falsifiés dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicament en officine et dans les établissements de santé : La sérialisation des médicaments

Afin de renforcer la lutte contre la circulation de médicaments contrefaits, la directive européenne 2011/62/UE sur les médicaments falsifiés met en place un nouveau dispositif de sécurité appelé sérialisation du médicament à l'officine et dans les établissements de santé. Ce nouveau procédé permettra de vérifier l'intégrité d'un médicament réceptionné par l'examen de son conditionnement secondaire comportant un dispositif anti-effraction et de s'assurer de son authenticité en comparant l'identifiant unique « code Data Matrix » apposé sur la boîte avec celui renseigné par le fabricant via une base de donnée en ligne centralisée et sécurisée. [70]

Ce système d'encodage est imposé à l'ensemble des médicaments soumis à prescription, qu'ils soient remboursés ou non, à l'exception de certaines catégories de médicaments prévus par cette directive, depuis le 9 février 2019. L'identifiant unique se compose du code produit, du numéro de série, du numéro de lot, et de la date de péremption. Le dispositif d'invulnérabilité sera, quant à lui, obligatoire sur toutes

les boîtes de médicaments, qu'ils soient à prescription médicale obligatoire ou facultative. À ce jour, seuls 233 officines de ville sont connectées au répertoire national de vérification des médicaments (NMVS) sur plus de 21000 officines.

En France, à ce jour, le circuit officinal d'approvisionnement de médicaments est globalement bien sécurisé et aucun cas de délivrance de médicaments contrefaits aux patients n'a été rapporté. Ce n'est malheureusement pas le cas pour l'ensemble des pays de l'Union Européenne. Si pour la France, cette mesure reste préventive face à l'émergence de la contrefaçon au niveau mondial et en Europe, plusieurs cas de dispensation aux patients de médicaments falsifiés à l'officine ont été relevés, notamment en Allemagne pour des pathologies graves telles que des infections virales (Hépatite C, Cytomégalo virus) ou encore pour des pathologies psychiatriques (schizophrénie).[71]

La sérialisation des médicaments à l'officine et dans les établissements de santé offre une sécurité complémentaire et un meilleur contrôle avant toute dispensation de médicaments aux patients. Cela participe grandement à enrayer le marché mondial de la contrefaçon de médicaments et d'en limiter leur introduction au niveau européen.[70]

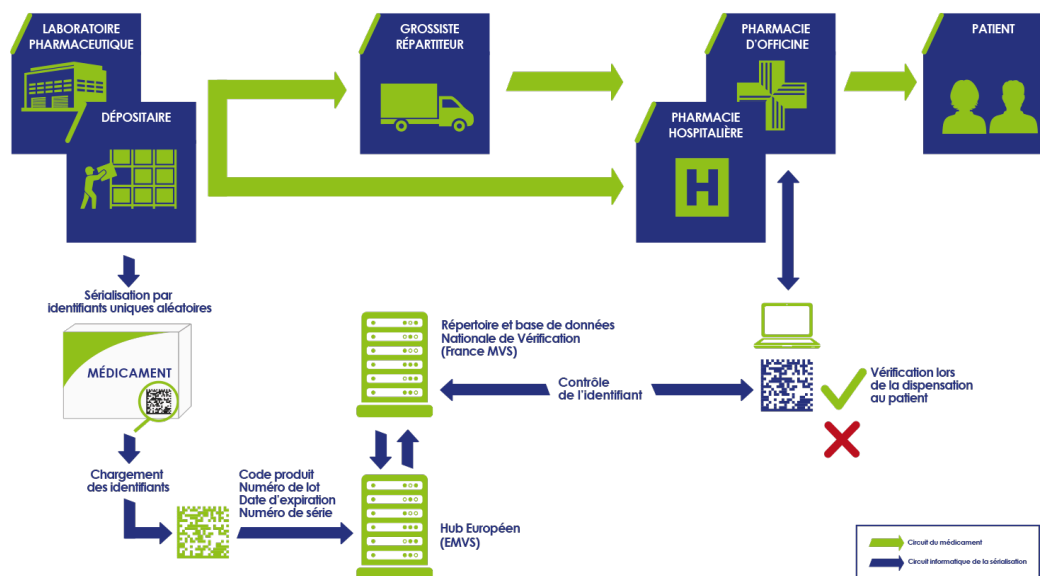


FIGURE 17. REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DU DISPOSITIF DE SÉRIALISATION DES MÉDICAMENTS À L'OFFICINE (SOURCE FRANCE MEDICINES VERIFICATION ORGANISATION)

## 2. La gestion des données de santé à caractère personnel : mise en place du règlement général sur la protection des données (RGPD)

Les données de santé à caractère personnel regroupent les données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique. Cela comprend des informations sur une personne physique, collectées lors de l'inscription de cette personne en vue de bénéficier des services de soins de santé. [72]

En France, ces informations sensibles en lien avec la santé des personnes ne peuvent, en principe, faire l'objet de collecte ni de traitement [73], et seuls les

hébergeurs ayant obtenu un agrément peuvent prétendre à héberger le site internet d'une pharmacie en ligne.[35]

Toutefois, la sécurisation et la confidentialité des données personnelles de santé restent deux paramètres essentiels et primordiaux au bon développement de la santé connectée. C'est pourquoi, une nouvelle législation européenne, qui remplace l'ancienne loi « informatique et liberté », entre en vigueur en 2018 afin de renforcer la protection des données personnelles des utilisateurs auprès des acteurs numériques de santé.

Voyons ce qu'implique ce nouveau règlement pour les officines et les pharmacies en ligne dans la gestion des données de santé des patients.

Afin de se conformer au RGPD, les pharmaciens titulaires d'officine peuvent dans un premier temps : [74]

- identifier les traitements de données personnelles au sein de l'officine, qu'ils soient numériques ou sur support papier (fichier patientèle, fichier prescripteur, registre unique du personnel)
- tenir un registre des traitements cités précédemment
- identifier les manquements au RGPD et remédier à ces manquements en sécurisant davantage les données personnelles, voire mettre en place des procédures internes.

Par la suite, le pharmacien responsable sera tenu de former son équipe officinale et de prévoir des évaluations de connaissances en matière de sécurité informatique.

Pour rappel on entend par traitement, toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou ensemble de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation, ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.[75]

Exemple de traitements et actions à mener en cas de manquement au RGPD :

- Le fichier patient : support informatique contenant les données personnelles des patients de la pharmacie, pouvant être consulté par l'ensemble de l'équipe officinale. Certaines données sont transmises aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire. L'ensemble de ces données est collecté par un organisme externe spécifique pour la télétransmission.

- manquements possibles : les patients sont-ils informés du recueil et du traitement de leurs données personnelles ? Peuvent-ils exercer leur droit de retrait sur ces données ? Les entreprises externes ayant accès à ces données sont-elles soumises à une clause spécifique en cas de perte de ces données ?

- actions à mener : affiche d'information pour les patients sur la gestion de leurs données personnelles. Exiger des éditeurs de logiciel de gestion d'officine qu'ils intègrent la suppression des données personnelles enregistrées. S'assurer que les contrats signés avec les entreprises externes soient conformes au RGPD.

Le pharmacien titulaire de l'officine ainsi que l'ensemble de son équipe restent tenu au secret professionnel et demeurent responsable de l'ensemble des données de santé des patients qu'ils détiennent.

### **3. Les contraintes liées à l'interdiction de publicité et la concurrence avec les pharmacies en ligne étrangères**

#### **3.1 Publicité pour les médicaments et publicité en faveur des officines**

La publicité à l'encontre des médicaments destinés au grand public est particulièrement encadrée en France. Elle fait l'objet d'un contrôle rigoureux par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et produits de santé (ANSM). De fait, seules sont autorisées, les publicités envers des médicaments qui ne nécessitent pas une prescription médicale et qui ne bénéficient pas d'une prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie. Aussi, dans un souci de santé publique, les médicaments éligibles à la publicité doivent pouvoir s'utiliser sans intervention médicale.[76]

D'un point de vue déontologique, l'incitation à la consommation abusive de médicaments, par quel procédé ou moyen que ce soit, constitue une faute au vu de l'article R4235-64 du CSP. D'autre part, la sollicitation de clientèle, l'atteinte au libre choix du pharmacien et la concurrence déloyale sont des méthodes contraires à la dignité de la profession de pharmacien.[77] Dans ce contexte, il est difficilement envisageable, pour un pharmacien, de vanter les mérites d'un médicament ou de proposer des promotions de médicaments au sein de son officine ou sur son site internet. La difficulté, ici, pour chaque pharmacien, réside dans le fait de rester concurrentiel, de pouvoir concilier son activité commerciale avec un impératif de santé publique, au comptoir comme sur internet.

Or à l'ère du numérique, le développement d'une activité commerciale sur internet ne peut se passer d'outils comme la publicité ciblée, les bandeaux publicitaires, le référencement sur les moteurs de recherche, ou encore l'envoi d'e-mail afin d'accroître sa visibilité, d'atteindre davantage de clients ou encore de fidéliser sa clientèle. Pour ce qui est d'un site de vente en ligne de médicaments certains des outils, précédemment cités, ne sont pas adaptés au vu du produit proposé à la vente, ici le médicament. Ainsi, pouvoir communiquer sur son site internet sans publicité est un réel défi, toutefois réalisable dans le strict respect de notre déontologie.

Le site internet d'une pharmacie peut contribuer à l'éducation à la santé au grand public, communiquer sur les campagnes de prévention, lutter contre le manque d'observance des patients vis à vis de leurs traitements. Également mettre en avant diverses missions qui valorisent le rôle du pharmacien et participer à la notoriété de la pharmacie. La présence sur les réseaux sociaux est aussi un levier de communication et un relai d'information des actualités de la pharmacie. Néanmoins, toute pratique qui vise à augmenter son audience sur les réseaux sociaux, par le biais de jeux-concours par exemple, ne semble pas faire l'unanimité au sein de la profession et pourrait constituer une entrave à l'interdiction de publicité ou à l'interdiction de sollicitation de clientèle

Dernièrement il a été question de revoir la réglementation applicable en matière d'information et de publicité des professionnels de santé. Plus précisément, il serait question d'autoriser les professionnels de santé à communiquer sous forme de publicité directe ou indirecte et de poser un principe de libre communication des

informations les concernant au grand public. Cette démarche, initiée par le gouvernement, a pour objectif d'actualiser la réglementation en vigueur avec les droits de l'Union européenne et d'avoir une réglementation en phase avec l'essor du numérique en matière d'accès à l'information pour le grand public. Ceci permettrait aux professions de santé, dotées d'un ordre professionnel, de pouvoir diffuser des informations sur des pratiques professionnelles spécifiques, des expériences ou des compétences. Il s'agirait, pour les professionnels de santé, de communiquer avec tact et mesure sur leurs honoraires et coûts de leurs prestations.[78]

### **3.2 Distorsion de concurrence entre les pharmacies en ligne françaises et européennes**

Pour rappel, plusieurs textes réglementaires se sont succédés entre 2012 et 2016 concernant l'encadrement de la vente en ligne de médicaments en France. À ce jour, cette pratique relève de deux arrêtés, le premier relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments, pris en application de l'article L. 5121-5 du code de la santé publique.[35] Le second concernant les règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments, pris en application de l'article L. 5125-39 du Code de la Santé publique.[35]

L'Autorité de la concurrence a émis un avis défavorable à l'égard de ces arrêtés et a estimé qu'ils n'étaient pas en faveur du développement du commerce en ligne de médicaments en France au vu de diverses dispositions, jugées comme contraignantes, imposées aux pharmaciens.[79]

Plus encore, l'Autorité de la concurrence constate que la majorité des pays de l'Union Européenne, en plus d'avoir de l'avance sur cette nouvelle activité vis à vis de la France, ne se prive plus pour s'attaquer au marché français. C'est la raison pour laquelle, aujourd'hui des sites de ventes en ligne établis hors de France offrent aux résidents français la possibilité d'acheter, en toute légalité, une large gamme de produits de santé, de médicaments et de parapharmacie. Comme le souligne l'Autorité de la concurrence : « *En conséquence, ce dispositif poussera les consommateurs à délaisser les sites français sécurisés pour privilégier des sites étrangers francophones plus attractifs car plus faciles d'utilisation et plus rapides dans le traitement de leur commande, qui ne sont soumis ni aux règles déontologiques des pharmaciens français, ni au contrôle des agences régionales de santé, ni aux « bonnes pratiques ».* Les projets d'arrêtés conduiront donc à limiter l'attractivité et la compétitivité de l'offre française face à celles de sites étrangers qui gagneront en parts de marché et en emplois marchands au détriment des sites français mais aussi des officines françaises».[79]

C'est ainsi que l'on observe, ces derniers temps, le rachat de plateformes ou de sites internet de vente en ligne de parapharmacie et de médicaments français par des acteurs étrangers, néanmoins européens, de la vente à distance (1001pharmacies.com racheté par le belge pharماسimple.com par exemple). Ces acteurs étrangers s'emparent du marché de la parapharmacie en France avec ambition affichée de devenir le leader du secteur sur le territoire français. Fort de ce constat, il se pourrait qu'à l'avenir le marché de la pharmacie en ligne soit, en France, dominé par nos homologues étrangers. D'autant plus que, comme souligné précédemment, ces acteurs étrangers bénéficient de réglementations plus souples dans leur pays à l'égard de la vente à distance de médicaments et produits de santé ce qui leur permet de s'adresser au public français avec des arguments de vente en apparence plus séduisants.[80]



# Les campagnes d'informations et de sensibilisation du grand public sur l'achat de médicament par voie électronique

## 1. Moyens d'informations et de mise en garde par les autorités de santé publique en France

À ce jour, il existe diverses campagnes de sensibilisation sur la face cachée des e-pharmacies illégales et notamment sur la circulation de médicaments contrefaits. L'une des premières en la matière fut menée par l'IRACM en 2015. Cette campagne a permis de sensibiliser le grand public sur le thème du médicament falsifié « Le faux médicament, késako ? » en trois temps. Premièrement, un livret d'information à destination des patients qui rappelle les dangers liés à l'usage de médicaments contrefaits, aux risques d'un achat de médicaments sur internet et la conduite à tenir en cas d'achat intentionnel d'un faux médicament. Ensuite un film de sensibilisation qui met en scène une famille classique, la famille Toutfaux, laquelle achète sur internet divers médicaments de confort ou pour améliorer sa santé physique. Pour finir, une brochure destinée à rappeler les bons réflexes en cas d'automédication et afin de promouvoir les bonnes pratiques d'utilisation de médicaments achetés sur internet ou lors de déplacement à l'étranger. Tous ces éléments sont regroupés au sein d'un site internet dédié [www.le-faux-medicament-kesako.com](http://www.le-faux-medicament-kesako.com) [81]

Au niveau européen, à l'occasion de la parution du logo commun à tous les Etats membres de l'Union européenne, une campagne de sensibilisation du grand public sur le médicament falsifié a été lancée. Cette campagne en anglais, intitulée « Buying medicine online, Think you know what you are getting » revient sur les dangers liés à la consommation de médicaments contrefaits et incite à recourir à des sites de vente de médicaments légaux identifiables par le logo commun.[82]

Malgré ces campagnes de sensibilisation et d'informations pour mieux comprendre la contrefaçon de médicaments et pour informer les patients sur les risques liés aux médicaments contrefaits, en France, les autorités de santé n'ont pas pris le parti d'informer les patients sur la possibilité qui leur est donnée d'acheter des médicaments sur des sites français sécurisés ainsi que des conseils avant d'acheter sur internet. La seule campagne dans ce sens a été élaborée par l'IRACM, organisme international, intitulée « 12 règles d'or à suivre attentivement avant d'acheter des médicaments sur internet ».[83]

## 2.Proposition de documentations à destination des patients et des officines

Je propose ici, un exemple de documentations au sujet de l'achat de médicaments par internet : une brochure à destinations des patients et une affiche de sensibilisation du grand public.



## 2.1 Proposition de brochure à destination des patients français

### Ce que dit la loi :

Cette pratique est encadrée par le Code de la santé publique (articles [L. 5125-33](#) et suivants, et [R. 5125-70](#) et suivants du CSP) et par les arrêtés du 28 novembre 2016 relatifs aux [bonnes pratiques de dispensation des médicaments](#) et aux [règles techniques](#) applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments.

Seuls, les pharmaciens titulaires d'une officine peuvent vendre sur internet des médicaments non soumis à prescription.

Il n'est pas permis d'acheter sur un site légal de l'UE des médicaments qui, en France, nécessiteraient une prescription médicale.

Un logo commun à tous les sites de vente en ligne de médicaments autorisés dans l'Union Européenne existe. Recherchez-le avant d'acheter !



### Un doute ? Une question ?

Ne prenez aucun risque pour votre santé. Dirigez-vous vers les sites français autorisés de vente en ligne de médicaments. La liste est tenue à jour par l'Ordre National des Pharmaciens :

[ordre.pharmacien.fr](http://ordre.pharmacien.fr)



L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) est l'agence française de sécurité sanitaire. Elle garantit l'efficacité, la qualité et la sécurité des médicaments en France. Elle s'engage dans la lutte contre la falsification des produits de santé.

Plus d'informations sur [ansm.sante.fr](http://ansm.sante.fr)



N'hésitez pas, demandez conseils à votre pharmacien



**Médicaments par internet ?**  
**Possible mais..**  
**pas sans risque**

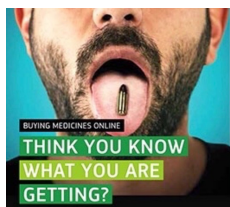


### Les règles d'or à respecter

- Chaque pays de l'Union Européenne impose une réglementation pour la vente de médicament sur internet : veillez à respecter la législation de votre pays.
- Assurez-vous de la présence du logo qui certifie de la légalité du site : pas de logo, pas d'achat !
- Méfiez-vous des offres trop alléchantes, des prix anormalement bas, des formules magiques et autres produits miracles
- Ne cherchez pas à vous procurer un médicament qui nécessiterait habituellement une ordonnance de votre médecin
- Méfiez-vous des propositions de consultation médicale en ligne
- Ne donnez pas suite à une publicité reçue par mail (SPAM)
- Observez attentivement le conditionnement des médicaments, assurez-vous de leur intégrité et de leur conformité.
- Méfiez-vous des sites qui ne mentionnent pas clairement la pharmacie et le pharmacien responsable du site
- Optez pour des moyens de paiement sécurisés

**En cas de DOUTE, n'utilisez pas le médicament et parlez-en à votre médecin ou pharmacien.**

### Quiz : Médicaments sur internet : Savez-vous vraiment ce que vous achetez ?



**Vous avez l'intention d'acheter des médicaments en ligne ? de vous renseigner pour des achats dans l'avenir ? Quoi qu'il en soit, soyez conscient des risques potentiels et assurez-vous d'obtenir le médicament que vous souhaitez.**

**En Europe, chaque pays a adopté une législation, au sujet de la vente de médicaments sur internet, qui lui est propre.**

**En France, il est interdit de se procurer des médicaments auprès d'un pays où la législation diffère.**



Découvrez ce quiz et évaluez vos connaissances :

<http://ec.europa.eu/health/human-use/eu-logo/quiz/index.html>

### Connaître les risques :

**Les faux produits cachent de vrais dangers**

Une grande majorité de médicaments proposés sur internet sur des sites non autorisés sont falsifiés ou contrefaits. Au mieux ils sont inefficaces, au pire ils sont toxiques et donc dangereux pour votre santé.

**« Vous avez 90% de risques d'être trompé en achetant des médicaments sur internet, dont 50% de risque de tomber sur un médicament falsifié »**


Se procurer un médicament hors du circuit de distribution réglementaire, c'est prendre le risque de consommer un médicament dont l'efficacité, la qualité et la sécurité ne sont plus garantis.




FIGURE 18. BROCHURE D'INFORMATION SUR L'ACHAT DE MÉDICAMENTS SUR INTERNET À DESTINATION DES PATIENTS

## 2.2 Proposition d'affiche de sensibilisation du grand public


# Médicament sur internet




**#Label d'authentification ?**




**#Site légal ?**




**#Prix anormal ?**




**#Produit miracle ?**



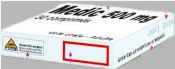
**#Provenance des produits ?**



**#Paieement sécurisé ?**



**#Emballage conforme ?**



**Posez-vous les bonnes questions avant d'acheter**  
Demandez conseil à votre pharmacien

FIGURE 19. AFFICHE DE SENSIBILISATION DES PATIENTS AUX RISQUES DE CONTREFAÇONS DE MÉDICAMENTS SUR INTERNET

# Les évolutions vers un modèle de e-santé

## 1. La santé connectée, E-santé

La télé-médecine est une composante de la télé-santé. Selon le Code de Santé Publique, c'est « une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication » entre professionnels de santé ou bien entre un patient et un ou des professionnels de santé.[84]

La télé-médecine fait partie d'un ensemble d'actes médicaux définis dans le décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 au même titre que la télé-consultation, la télé-expertise, la télé-surveillance, la télé-assistance médicale et la régulation médicale.

En pratique, la télé-consultation médicale a d'abord fait l'objet de programmes expérimentaux menés localement. La télé-consultation a, par exemple, été mise en place au sein établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes afin d'éviter à ces résidents, déjà fragilisés, des déplacements inutiles et ainsi améliorer leur qualité de vie.

Pour cela, une salle a été spécialement aménagée avec du matériel informatique et des appareils de santé connectés : stéthoscope, électrocardiogramme. Les patients, en présence de personnels de soins, ont pu bénéficier de consultations spécifiques grâce à une plateforme médicale sécurisée Therap-e Normandie.[85] C'est précisément l'avenant 2 à la convention médicale de 2016 qui encadre cette pratique.

Par la suite, les autorités de santé publiques ont souhaité une utilisation plus large du dispositif de télé-consultation au sein de la population avec une prise en charge généralisée avec des conditions particulières de mise en place décrites dans l'avenant 6 de cette même convention médicale, à savoir, une consultation en vidéo transmission avec son médecin traitant dans le respect du parcours de soins coordonné, dans un espace assurant la confidentialité et avec sécurisation des données personnels de santé sauf exceptions telles que des urgences médicales, patients âgés de moins de 16 ans ou sans médecin traitant déclaré. Ces exigences sont nécessaires pour une qualité de suivi de la prise en charge à distance.[86]

Depuis, et ce à cause de la pandémie de Covid-19 et de la période de confinement, le nombre de consultations à distance a explosé. On dénombre près de 5,5 millions de télé-consultations médicales remboursées entre Mars et Avril 2020 par l'Assurance Maladie. Elles ont représenté jusqu'à 27% des consultations totales (physiques et à distance) courant Avril 2020. Cette pratique, peu répandue auparavant, a complètement trouver sa place, en cohérence avec la mise en oeuvre des gestes barrières dans le but de limiter la propagation de l'épidémie. [87] Exceptionnellement durant la crise sanitaire, il a été permis de déroger aux deux principes nécessaires à la prise en charge des télé-consultations dans des conditions habituelles : celui du respect du parcours de soins et celui de la connaissance préalable du patient concernés par la Covid par le médecin qui effectue la télé-consultation. [87]

## 1.1 La télé-consultation à l'officine et prise en charge des e-prescriptions

2018 marque un tournant pour le développement de la télé-médecine en France. En effet, le gouvernement français actuel prévoit de légiférer pour la pratique de la télé-consultation de ville en lieu et place d'une consultation médicale chez le médecin généraliste, avec prise en charge par les organismes sociaux. Jusqu'alors, seules les télé-consultations en maison de retraite étaient remboursées.

Cette nouvelle manière de recourir à une consultation médicale vise à répondre aux besoins de la population d'un territoire confronté aux déserts médicaux. Les patients semblent, d'après un sondage récent mené par un organisme de mutuelle offrant un service de télé-consultation en ligne à ses adhérents, bien l'accueillir, mettant en avant les avantages pratiques qu'offrent la télé-médecine.[88]

En pratique, à ce jour une séance de télé-consultation médicale peut être dispensée chez soi en ligne sur des sites spécialisés ou depuis une officine pharmaceutique.[89] Cependant, la mise en oeuvre de télé-consultation médicale en officine est conditionnée par la mise en place d'un espace dédié aménagé avec des équipements informatiques nécessaires qui garantissent la confidentialité des échanges entre le patient et le praticien ainsi consulté à distance.[89] Le pharmacien se doit d'accompagner le patient lors de cette consultation virtuelle et pourra, à la demande du praticien, apporter des informations complémentaires ou encore réaliser certains actes d'examen clinique. Cette nouvelle mission attribuée aux pharmaciens d'officine est assortie d'une rémunération annuelle spécifique, une partie de cette rémunération amortissant l'achat de matériels informatiques, l'autre compensant le temps consacré aux patients lors de ces télé-consultations.[89] Concernant la prise en charge des frais liés aux prescriptions issues de télé-consultation, la prise en charge par l'Assurance Maladie ainsi que la dispense d'avance des frais seront appliqués, si et seulement si, le prescripteur exerce en France et est identifié par son numéro FINESS. Si le prescripteur n'est pas identifié par son numéro FINESS, ou s'il exerce dans un état membre de l'UE, alors le patient pourra prétendre à un remboursement de ses frais auprès de son assurance maladie. Aucune prise en charge n'est prévue pour une ordonnance émanant d'un praticien exerçant hors de l'UE.[89]

En revanche, certaines plateformes de télé-consultation médicale basées à l'étranger, comme par exemple [treated.com](https://treated.com) ou encore [zavamed.com](https://zavamed.com), semblent présenter quelques limites :

- Ces sites proposent d'abord au patient de renseigner lui-même une pathologie ou le nom du médicament souhaité, à la suite de quoi le patient répond à un questionnaire de santé qu'il remplit seul, sans pouvoir interroger un professionnel de santé. Ce fonctionnement contraint donc le patient de savoir au préalable de quelle pathologie il souffre ou bien de connaître par avance le traitement qui le soignera.
- Une fois la commande passée et payée par le patient, elle sera validée par un médecin a posteriori. Il n'y a donc pas d'échange direct possible entre le médecin et le patient.
- Si la demande formulée par le patient ne présente pas de contre-indication, il sera livré de son traitement, accompagné de la prescription ou bien le patient reçoit une prescription du médicament demandé par voie postale. Ces sites sont rémunérés si

et seulement si la demande du patient est validée et qu'une prescription médicale lui ait fournie. Or en France, le fait d'établir une ordonnance médicale n'a jamais été la condition sine qua none au règlement de la consultation au médecin par le patient. Dans ce cas de figure, on peut se demander si l'intérêt du patient n'est pas sacrifié au bénéfice d'intérêts financiers.

- La dite prescription peut également, si le patient le souhaite, être envoyée dans une pharmacie proposée par le site avec laquelle ils ont « l'habitude » de collaborer. Dans ce cas, le libre choix de la pharmacie par le patient n'est pas respecté

D'autres plateformes de télé-médecine existent et proposent, quant à elles, des consultations exclusivement en vidéo avec des médecins et des professionnels de santé formés en France. Contrairement à l'exemple précédent, ces sites fonctionnent sur la base d'un abonnement mensuel ouvrant droit à un nombre illimité de consultations médicales.

Ces nouvelles pratiques de médecine de ville tendent à se développer afin de répondre aux défis auxquelles est confrontée l'offre de soins en France. Néanmoins, l'usage de l'informatique dans le domaine de la santé ne pourra s'intégrer dans les habitudes des patients sans gage de confiance envers la confidentialité de leur données personnelles de santé. Tout comme la dispensation en ligne de médicaments, la télé-médecine se trouve confrontée à une difficulté importante, à savoir le développement de plateformes sécurisées dont l'hébergement garantit sans faille les données de santé des patients. On peut imaginer que si les patients français adoptent l'usage de l'informatique dans leurs parcours de soins et acceptent l'idée de partager leurs informations personnelles de santé via des plateformes sécurisées, alors leur méfiance à l'égard de l'obtention de médicaments sur internet pourrait évoluer favorablement.

## **1.2 Les ordonnances médicales électroniques : E-prescriptions médicales**

Les prescriptions médicales électroniques sont autorisées en France depuis 2004. Elles ont été instaurées dans une stratégie d'amélioration de la coordination du parcours de soins d'un patient et dans le but de développer la e- santé au sein de l'Union Européenne.

Ces prescriptions médicales dématérialisées ont été testées en France en 2017 lors d'une expérimentation de 6 mois dans 3 départements : Val de Marne, Saône et Loire. Le système de fonctionnement de ces e-prescriptions s'inspire des pratiques en place dans certains pays européens. Le prescripteur dépose l'ordonnance sur une base de données sécurisée sur laquelle il est identifié avec sa carte de professionnel de santé. Ensuite, le patient, muni de sa carte vitale, se rend dans l'officine de son choix afin de se voir dispenser son traitement. Le pharmacien doit également être identifié avec sa carte professionnelle de santé. L'assurance maladie serait en voie de généraliser ce système, au plus tard le 31 Décembre 2024 et la version papier tendrait à disparaître peu à peu.[90]

Les avantages de la dématérialisation des prescriptions médicales sont multiples et profitent aux patients en améliorant leurs parcours de soins. Par exemple, les prescriptions électroniques permettent une meilleure prise en charge du patient au comptoir : ordonnance lisible, traçabilité des traitements antérieurs, report des modifications et substitutions de traitement par le pharmacien, alimenter le Dossier



Médical Partagé. Par ailleurs, les e-prescriptions constituent des économies non négligeables en terme de traitement des feuilles de soins. À noter également, qu'un système de prescriptions médicales dématérialisées relié à la carte vitale pourrait participer à lutter contre la circulation de fausses ordonnances qui ne cesse d'augmenter en France. D'après les enquêtes menées par l'OSIAP (Ordonnances Suspectes Indicateurs d'Abus Possible), les fausses ordonnances se multiplient (955 ordonnances falsifiées en 2015 contre 1950 en 2018), et le nombre de médicaments cités explosent (2044 médicaments concernés en 2015 contre 3340 en 2019). Ces évolutions s'expliquent, en partie, par l'apparition de nouveaux usages abusifs (par exemple concernant la pregabaline ou encore le mydriaticum ces dernières années) ou encore par un changement de législation d'un médicament qui le contraint à être dispensé sur ordonnance (exemple de la codéine en 2017).[91]

Cependant, la pandémie de Covid-19 et ses conséquences, à savoir les confinements successifs et le recours massif à la téléconsultation, ont accéléré la dématérialisation des ordonnances papier.[90] De ce fait, les pharmaciens d'officine sont confrontés aux comptoirs à des patients français présentant des prescriptions médicales en format numérique. Il peut s'agir d'une ordonnance déposée sur l'espace sécurisée d'une plateforme de téléconsultation (par exemple Doctolib), d'une prescription envoyée sur l'adresse e-mail personnelle du patient, ou encore d'une simple photo du document transmise par SMS.[90] Ces différentes situations ne sont pas en adéquation avec la définition de la prescription électronique telle qu'elle a été définie dans la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé du 24 Juillet 2019.[90]

En pratique, à ce jour, il ne semble pas y avoir de consensus clair au sein de la profession quant à la gestion des prescriptions émanant d'un service de téléconsultation en ligne. Pour autant ces prescriptions posent un vrai problème car au comptoir il est impossible de savoir si une prescription, une fois imprimée par la patient, a déjà été dispensée ou non. La solution serait ici de recourir de manière systématique à une messagerie sécurisée de santé pour l'envoi des prescriptions dématérialisées. De tels dispositifs existant déjà, tel que Mailiz, une messagerie sécurisée de santé qui permet, entre autre, le transfert d'ordonnances entre professionnels de santé. Afin de renforcer la sécurisation de ces ordonnances numériques et pour éviter qu'elles ne soient dispensées plusieurs fois au patient, un dispositif de QR code ou code 2D devrait être déployé prochainement. En scannant ce code au comptoir, le pharmacien accède à un serveur sécurisé sur lequel est hébergée la base nationale des e-prescriptions. Sur ce fichier, le pharmacien va pouvoir consulter les données en lien avec l'ordonnance dont les médicaments déjà dispensés par exemple.[90]

Pour rappel, concernant les prescriptions émanant de l'UE, « le pharmacien peut dispenser un médicament s'il est prescrit sur une ordonnance émanant d'un professionnel de santé, légalement autorisé ou habilité à prescrire dans l'État membre de l'Union européenne dans lequel la prescription a été établie. Il peut en revanche refuser de le délivrer s'il a des doutes légitimes et justifiés quant à l'authenticité, au contenu ou à l'intelligibilité de la prescription, ou quant à la qualité du prescripteur ».[92]



## **2. Actualités et innovations numériques au service de la pharmacie**

### **2.1 Plateforme de destockage et d'approvisionnement de médicaments entre pharmaciens : Le Comptoir Des Pharmacies, Medi-Destock**

Ces dernières années sont apparus sur la toile des sites internet spécifiques et réservés aux pharmaciens titulaires d'officines : des sites de destockage de médicaments en ligne. Ces plateformes réservées aux professionnels de santé, apportent des solutions innovantes et connectées au service de la pharmacie et de sa gestion des stocks. En particulier, sur la gestion de stock de médicaments et produits officinaux. De telles plateformes tentent de lutter contre le gaspillage de médicaments invendus ou arrivant à expiration, et permettent des échanges de produits officinaux entre confrères ou encore d'offrir l'accès à une gamme ou à un produit sans se soumettre aux conditions de vente des laboratoires parfois contraignantes, tout en garantissant la traçabilité et la sécurité des produits ainsi vendus.

### **2.2 Outils informatiques DETECT' (Start up Kap Code) et Épiconcept : Analyse sémantique des signaux sanitaires sur les réseaux sociaux au service de la pharmacovigilance**

Le recours à internet pour s'informer sur une pathologie ou un médicament est aujourd'hui monnaie courante. Forums de discussions, réseaux sociaux, et autres sites regorgent d'échanges entre patients sur leurs humeurs, une expérience de traitement, ou une pathologie aiguë ou chronique précise. L'analyse de ces échanges et de ces données dites de «vraie vie» se met désormais au service de la santé publique et de la sécurité du médicament. C'est ainsi que la recherche médicale et les pouvoirs publics recensent et exploitent ces données pour des études pharmaco-épidémiologiques, de pharmacovigilance ou encore pour mesurer l'observance des patients à l'égard d'un traitement ou les motifs d'arrêt d'un traitement. Par ce biais, il a été également démontré l'importance de la prise en compte de ces données personnelles de santé dans la détection des mésusages de médicaments ou d'utilisation de molécules hors AMM. Ces informations suscitent l'intérêt de divers acteurs de la santé : les laboratoires pharmaceutiques, les instituts de recherches médicales, et également des pouvoirs publics pour un ciblage avancé des campagnes publiques de prévention et d'information, le recrutement de participants dans un programme de santé ou encore la publicité d'objets connectés de santé.[93]

La start-up Kap Code a développé un outil dédié à l'analyse de signaux sanitaires sur internet, chargé de décrypter les témoignages laissés par les internautes sur la toile au sujet de leur pathologie, leur retour d'expérience sur un traitement en cours et autres problématiques rencontrées par les patients. En France, ils sont ainsi 29% à s'être déjà exprimés au sujet de leur santé sur internet, et ils seraient bien plus nombreux à s'y prêter dans le cadre de la recherche médicale. Ainsi, près de 500 médicaments sont surveillés sur divers forums et réseaux sociaux et environ 26 millions de messages analysés jusque là.[94]

Exemples d'études menées avec l'outil DETEC't :

- Étude mondiale de la détresse liée au diabète : « Le potentiel du réseau social twitter pour la recherche médicale » menée par le World Diabetes Distress Study. [95] Cette étude pilote s'est penchée sur les tweets d'une communauté de patients diabétiques présente sur twitter courant Mai 2017. 100 000 tweets ont été analysés par semaine. Les patients ont exprimé une diversité de sentiments positifs et négatifs à l'égard de leur pathologie. Cette étude a permis de mesurer l'impact de la maladie sur la qualité de vie des patients et leurs attentes en terme d'innovations scientifiques à l'encontre de cette pathologie.
- Analyse des messages postés sur les réseaux sociaux par les internautes français, belges, suisses et canadiens en marge de la crise sanitaire lié aux opioïdes : la prise en compte et le décryptage de ces données numériques apportent un complément d'information non négligeable aux autorités sanitaires chargées d'évaluer la consommation des opioïdes et leurs éventuels mésusages. [96]

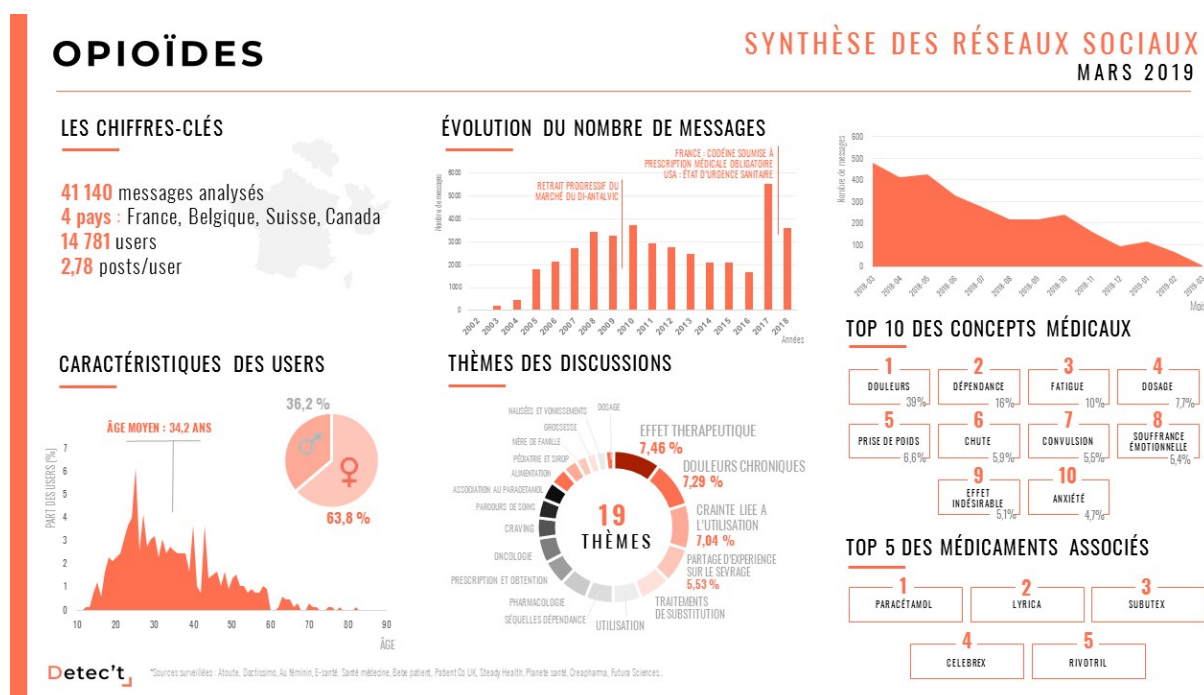


FIGURE 20. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE « RÉSEAUX SOCIAUX ET CRISES SANITAIRES : LE CAS DES OPIOÏDES »

- Étude française sur les effets indésirables du traitement des troubles de la thyroïde, Levothyrox, au changement de formule en Aout 2017 : « Que nous apportent les réseaux sociaux quant à la crise sanitaire du Levothyrox d'Aout 2017 ? ».[97] Cette étude a analysé les échanges des patients traités par la spécialité Levothyrox autour de différentes thématiques sur des forums de discussions et notamment les effets secondaires du médicament perçus par ces patients à l'issue du changement de formule. Cette analyse a mis en exergue un nombre important de patients concernés par cette problématique au vu du nombre de nouveaux utilisateurs sur ces forums de discussions et du flux de messages sur la période concernée.

Autres projets de veille sur les réseaux sociaux pour générer des signaux d'alerte précoces et améliorer la pharmacovigilance :

- le projet Vigi4Med porté par l'ANSM, l'INSERM et les centres de pharmacovigilance de L'HEGP de Paris et de Saint-Etienne consiste en l'analyse

des messages portant sur des effets indésirables de médicaments postés sur des forums de discussions par des patients. [98]

- le projet WEB-RADR : application mobile à destination des patients et professionnels de santé pour la collecte de signalements d'effets indésirables de médicaments au niveau européen et la transmission de ces signalements aux autorités nationales compétentes. Ainsi que l'étude des données des patients qui transitent sur les médias sociaux au sujet de problématiques liés à leurs traitements.[99]

Ces données de vie réelle, issues notamment des réseaux sociaux et autres objets connectés de santé, sont exploitées avec le consentement, plus ou moins éclairé, des patients. En effet, les réseaux sociaux et autres plateformes de libre expression sur internet s'autorisent, à travers leur politique de confidentialité, l'exploitation de ces données pour eux-même ainsi que pour leurs partenaires tiers dans le but *d'orienter et d'appuyer la recherche et l'innovation sur des sujets de bien-être social général, d'avancement technologique, d'intérêt public, de santé et de bien-être*. [100]

Fort de ce constat, à savoir la libre expression sur internet et la diffusion consentie d'informations personnelles et intimes impulsées par ces nouveaux modes de communication et de partage, le recours à internet pour bénéficier de services de santé tels qu'une consultation médicale, l'achat de médicaments ou la transmission d'une ordonnance médicale n'en sera que renforcé. Pour autant, une réelle prise de conscience et une sensibilisation à l'utilisation de leurs données personnelles de santé s'imposent afin que la pharmacie en ligne inspire davantage confiance auprès des patients et puisse les accompagner au gré des révolutions en matière de e-santé.

# Conclusion

Aujourd'hui, plusieurs années après l'autorisation accordée aux pharmaciens d'officines de pouvoir s'établir sur internet et de dispenser des médicaments sans ordonnance, le bilan des cyber-pharmacies reste mitigé en France. Devant une concurrence européenne bien en avance sur le sujet et plus avantagée sur le plan législatif, certains pharmaciens titulaires se sont essayés à cette nouvelle activité dans un souci de cohérence avec les nouveaux comportements d'achat des Français, où l'achat sur internet devient la norme dans certains domaines.

Le marché français des pharmacies en ligne témoigne d'une évolution timide au fil des années. En cause, d'une part, un cadre réglementaire strict jugé trop contraignant mais néanmoins nécessaire et d'autre part, une défiance et une méconnaissance des patients français à l'égard des médicaments pouvant être dispensés via le net.

Pour autant, le concept même de pouvoir disposer des médicaments sans ordonnance sur des sites sécurisés adossés à une pharmacie physique en droit d'exercer et sous la responsabilité d'un pharmacien d'officine aurait de multiples atouts : lutter contre les sites illégaux et la contrefaçon de médicaments, répondre à des pathologies et rendre accessibles leurs traitements, à tous moments sans avoir à se déplacer, participer à la notoriété de la profession de pharmacien et son rôle prééminent d'information et d'éducation pour la santé. Sans compter que l'exploitation de ce nouveau canal de distribution de médicaments sans ordonnance laisse entrevoir une stratégie de relance économique possible des officines dont l'équilibre financier ne cesse d'être fragilisé par des vagues de déremboursement par l'assurance maladie, des baisses de prix et une volonté louable de réduire la consommation de médicaments en France.

Parmi les différents modèles de pharmacies en ligne qui ont vu le jour, certaines ont perduré, d'autres ont été interdites d'exercer dans un premier temps car elles ne respectaient pas scrupuleusement les règles applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments. Il ne semble pas y avoir de modèle à privilégier dès lors que les bonnes pratiques en la matière sont respectées.

Tout récemment, le gouvernement français a de nouveau refusé la vente de médicaments à prescription médicale facultative par l'intermédiaire d'une plateforme sécurisée type Amazon ou autres. La notion même de plateforme a été bannie du projet de loi d'accélération et de simplification de l'action publique (Article 34). En France, un site de vente en ligne de médicament doit être adossé à une officine de pharmacie physique ! De plus, Le ministre de la Santé, Olivier Véran, a indiqué que « la vente de médicament doit rester sous la seule responsabilité du pharmacien et qu'aucune mesure de simplification ne devrait fragiliser les officines dont la présence sur le territoire est indispensable »[101]

D'autres pistes sont évoquées, dans le but de dynamiser et d'encourager les pharmaciens dans cette voie, comme par exemple assouplir les réglementations qui régissent le stockage des médicaments ou encore la publicité en ligne. Quoi qu'il en soit, pour que notre secteur de l'officine parvienne à conquérir ce nouveau marché à forte concurrence étrangère européenne, il sera judicieux de faire émerger une ou des marques fortes qui inspireront confiance aux patients et il sera également nécessaire de communiquer davantage, avec tact et mesure, sur ces nouvelles modalités de dispensation de médicaments sans ordonnance auprès du grand public.

Dans un monde où la e-santé semble être une réponse aux défis actuels du secteur de la santé grâce aux innovations technologiques (désert médicaux, pathologies chroniques, vieillissement de la population), la e-pharmacie saura également prendre part à cet essor et s'inscrire à part entière dans les fonctions du pharmacien avec toute la déontologie nécessaire. Pour preuve, la télé-consultation médicale s'installe dans nos officines..

# Bibliographie

- [1] Article L.5111-1 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 26 Février 2007.
- [2] Décret du 20 Mars 2006 relatif aux compléments alimentaires. Article 2. *Journal Officiel de la République Française*, version du 14 Avril 2011
- [3] Article L.5132-6 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 24 Décembre 2011.
- [4] ANSM. *Analyse des ventes de médicaments en France en 2013*. 2014, page 19. [en ligne]  
[https://www.ansm.sante.fr/content/download/64305/824219/version/2/file/ANSM\\_Analyse-Ventes-Medicaments\\_2013.pdf](https://www.ansm.sante.fr/content/download/64305/824219/version/2/file/ANSM_Analyse-Ventes-Medicaments_2013.pdf), consulté le 13 Mars 2019
- [5] ANSM. *Analyse des ventes de médicaments en France en 2013*. 2014, page 24. [en ligne]  
[https://www.ansm.sante.fr/content/download/64305/824219/version/2/file/ANSM\\_Analyse-Ventes-Medicaments\\_2013.pdf](https://www.ansm.sante.fr/content/download/64305/824219/version/2/file/ANSM_Analyse-Ventes-Medicaments_2013.pdf), consulté le 13 Mars 2019
- [6] Article L. 4211-1 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 19 Mars 2014.
- [7] Article R.4235-48 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 8 Août 2004.
- [8] CSRP. *Rôle et missions* [en ligne]  
<https://www.csrp.fr/role-et-missions>, consulté le 25 Novembre 2020.
- [9] Ordre National des Pharmaciens. *Distribution en gros* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Le-pharmacien/Secteurs-d-activite/Distribution-en-gros>, consulté le 15 Janvier 2018
- [10] Ordre National des Pharmaciens. *Pharmacie* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Le-pharmacien/Secteurs-d-activite/Pharmacie>, consulté le 14 Mars 2018.
- [11] Code de déontologie des pharmaciens. *Article R.4235-64*. 2009, page 9
- [12] Code de déontologie des pharmaciens. *Article R.4235-21 et Article R.4235-22*. 2009, page 4 à 5.
- [13] Code de déontologie des pharmaciens. *Article R. 4235-69*. 2009, page 9



[14] Article R.5125-50 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 08 Août 2004

[15] Ordre National des Pharmaciens. *Cartes départementales - Officine* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Les-pharmaciens/Secteurs-d-activite/Officine/Cartes-departementales-Officine/Nombre-d-officines>, consulté le 25 Novembre 2020.

[16] ANSM. *Analyse des ventes de médicaments en France en 2013*. 2014.

[17] PharmaNews IQVIA. *L'analyse mensuelle du marché des médicaments N°141* [en ligne]  
[http://pharmastat.iqvia.com/dl-newsletter/IQVIA\\_PharmaNews\\_Septembre\\_2020.pdf](http://pharmastat.iqvia.com/dl-newsletter/IQVIA_PharmaNews_Septembre_2020.pdf), consulté le 30 Novembre 2020

[18] Centre européen de la consommation - Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz. *Étude comparative du prix du médicament entre la France et l'Allemagne*. 2012

[18] Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens. *Fermetures d'officines en métropole : évolution au 30 Juin 2015 - consulté le le 13 Mars 2019*

[19] Ordre National des Pharmaciens. *L'officine française : le contraire d'une rente*. 2014 - consulté le le 13 Mars 2019

[20] Ordre National des Pharmaciens. *Démographie des pharmaciens - Panorama au 1er Janvier 2018 - consulté le le 13 Mars 2019*

[21] Extencia. *Le regroupement d'officines : une opportunité pour les pharmaciens à l'installation*. [en ligne]  
<https://www.extencia.fr/le-regroupement-dofficines-une-opportunit-e-pour-les-pharmaciens-a-linstallation>, consulté le 30 Novembre 2020

[22] Ordre National des Pharmaciens. *Démographie des pharmaciens - Panorama au 1er Janvier 2019 - consulté le 13 Mars 2019*

[23] FEVAD. *Bilan 2016 du e-commerce en France : les chiffres clé*. 2017 - consulté le 13 Mars 2019

[24] FEVAD. *Les habitudes d'achat en ligne entre confinement et déconfinement*. [en ligne]  
<https://www.fevad.com/les-habitudes-dachat-en-ligne-entre-confinement-et-deconfinement/>, consulté le 30 Novembre 2020

[25] Oxatis. *Étude : le profil du e-commerçant - spécial TPE/PME*. 2018 - consulté le 13 Mars 2019

[26] Le pharmacien de France. *Pas de passe-droit pour les pharmacies en ligne étrangères*. [en ligne]  
<http://www.lepharmaciendefrance.fr/actualite-web/pas-de-passe-droit-pour-les-pharmacies-en-ligne-etrangeres>, consulté le 30 Novembre 2020

[27] Ipsos. *Étude : les français et les médicaments sur internet* [en ligne]  
<https://www.ipsos.com/fr-fr/les-francais-et-lachat-de-medicaments-sur-internet-ouimais-jamais-sans-mon-pharmacien>, consulté le 12 Mars 2016

[28] Harris interactive. *Étude : les français et l'achat de produits de santé sur internet* [en ligne]  
[http://harris-interactive.fr/wp-content/uploads/sites/6/2015/09/Results\\_HIFR\\_1001pharma\\_23022015.pdf](http://harris-interactive.fr/wp-content/uploads/sites/6/2015/09/Results_HIFR_1001pharma_23022015.pdf), consulté le 12 Mars 2016

[29] FSPF. *Non à la vente des médicaments par correspondance*. 28/11/2012

[30] UNFP. *Monopole - Conséquences de la vente à distance et de la vente par internet (Contrefaçons)* [en ligne]  
<http://www.unpf.org/monopole-120.html>,

[31] USPO. *Vente de médicaments sur internet* [en ligne]  
<https://uspo.fr/vente-de-medicaments-sur-internet/> version du 30 Novembre 2012

[32] ONP. *Commerce électronique de médicaments : une décision brutale ! Plus de risques que d'avancées* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Communiqués-de-presse/Commerce-electronique-de-medicaments>, version du 20 Décembre 2012.

[33] ANSM. *Vente de médicaments sur Internet - Point d'information* [en ligne]  
<https://www.ansm.sante.fr/S-informer/Points-d-information-Points-d-information/Vente-de-medicaments-sur-Internet-Point-d-information>, version du 14 Octobre 2010.

[34] Article L.5125-33 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 26 Février 2014.

[35] Ordre National des pharmaciens. *Revue Commerce électronique de médicaments*. Édition de Décembre 2016 [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/307372/1558586/version/2/file/Commerce+>

[%C3%A9lectronique+de+m%C3%A9dicaments-Vweb.pdf](#), consulté le 16 Mars 2016

[36] Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. *Référentiel - Les durées de conservation - Traitements dans le domaine de la santé (hors recherches)* [en ligne]

[https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/referentiel - traitements dans le domaine de la sante hors recherches.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/referentiel_-_traitements_dans_le_domaine_de_la_sante_hors_recherches.pdf),

consulté le 16 Mars 2016

[37] Agence régionale de santé. *Vente de médicaments par internet (VMI)* [en ligne]

<https://www.paca.ars.sante.fr/index.php/vente-de-medicaments-par-internet-vmi>, consulté le 16 Mars 2016

[38] Ordre National des pharmaciens. *Le code de déontologie des pharmaciens* [en ligne]

<http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Code-de-deontologie>, consulté le 16 Mars 2016

[39] Ordre National des pharmaciens. *La lutte contre les médicaments falsifiés* [en ligne]

<http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Le-role-de-l-Ordre-dans-les-missions-de-sante-publique/La-lutte-contre-les-medicaments-falsifies>, consulté le 16 Mars 2016

[40] ANSM. *Pharmacovigilance* [en ligne]

[https://www.ansm.sante.fr/Declarer-un-effet-indesirable/Pharmacovigilance/Role-des-differents-acteurs/\(offset\)/3](https://www.ansm.sante.fr/Declarer-un-effet-indesirable/Pharmacovigilance/Role-des-differents-acteurs/(offset)/3), consulté le 16 Mars 2016

[41] ANSM. *Charte pour la communication et la promotion des produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux) sur Internet et le e-media* [en ligne]

[https://ansm.sante.fr/var/ansm\\_site/storage/original/application/f0175469fbef1ea62b6e648a88b67fde.pdf](https://ansm.sante.fr/var/ansm_site/storage/original/application/f0175469fbef1ea62b6e648a88b67fde.pdf), consulté le 16 Mars 2016

[42] Celtipharm. *La vente de médicaments interdite sur le site internet d'une pharmacie* [en ligne]

<https://www.celtipharm.com/Pages/Actualites/2018/09/La-vente-de-medicaments-interdite-sur-le-site-internet-d-une-pharmacie.aspx>, consulté le 22 Mars 2016

[43] Celtipharm. *Philippe Lailler (Caen) peut-être interdit de ventes en ligne* [en ligne]

<https://www.celtipharm.com/Pages/Actualites/2017/02/Philippe-Lailler-Caen-peut-etre-interdit-de-ventes-en-ligne-.aspx>, consulté le 22 Mars 2016

[44] SKA Référencement. *Comment référencer son site avec le référencement naturel ?* [en ligne]  
<https://www.agence-ska.com/fr/le-referencement-google>, consulté le 23 Mars 2016

[45] LSA. *Comment Amazon s'est imposé dans les habitudes de consommation des Français* [en ligne]  
<https://www.lsa-conso.fr/comment-amazon-s-est-impose-dans-les-habitudes-de-consommation-des-francais,201433>, consulté le 24 Mars 2016

[46] Abtasty. *Abandon de panier : comprendre ce phénomène qui n'existe que sur le web !* [en ligne]  
<https://www.abtasty.com/fr/blog/abandon-panier-comprendre-phenomene-web/> , consulté le 23 Mars 2016

[47] Réputation VIP. *Etude : comment l'e-réputation des entreprises impacte l'acte d'achat ?* [en ligne]  
<https://www.reputationvip.com/fr/blog/sondage-ifop-reputation-vip-linfluence-de-le-reputation-sur-lacte-dachat>, consulté le 28 Mars 2016

[48] Unooc. *Le comparateur des prix des médicaments.* [en ligne]  
<https://www.unooc.fr>, consulté le 30 Novembre 2020

[49] E-commerce Mag. *Infographie Rupture de stocks en ligne : un véritable impact sur les ventes* [en ligne]  
<https://www.ecommercemag.fr/Thematique/data-room-1223/Infographies/Rupture-stocks-ligne-veritable-impact-ventes-262639.htm#0CWZcRkZr8Fysz36.97>, consulté le 28 Mars 2016

[50] ANSSI. *Guide des bonnes pratiques de l'informatique* [en ligne]  
[https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2017/01/guide\\_cpme\\_bonnes\\_pratiques.pdf](https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2017/01/guide_cpme_bonnes_pratiques.pdf), consulté le 28 Mars 2016

[51] Article L.111-1 du Code de la propriété intellectuelle. *Journal Officiel de la République Française*, version du 03 Août 2006.

[52] INPI. *Comprendre la propriété intellectuelle* [en ligne]  
<https://www.inpi.fr/fr/comprendre-la-propriete-intellectuelle/les-autres-modes-de-protection/le-nom-de-domaine>, consulté le 28 Mars 2016

[53] Article L.112-2 du Code de la propriété intellectuelle. *Journal Officiel de la République Française*, version du 11 Mai 1994.

[54] Article L. 5125-36 du code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 22 Décembre 2012

[55] Le pharmacien de France. *Distorsion de concurrence en ligne*. Numéro 1309, Avril 2019, page 28.

[56] Pharmagest. *Infographie : les pharmaciens et internet* [en ligne] <https://pharmagest.com/infographie-pharmaciens-internet/>, consulté le 17 Mai 2016

[57] IRACM. *Pharmacie en ligne : la situation en France* [en ligne] <http://www.iracm.com/pharmacie-en-ligne/>, consulté le 17 Mai 2016

[58] Planetoscope. *Consommation de Doliprane et d'Effergal, Combien de boîtes de Doliprane, Effergal et paracétamol vendues en France ?* [en ligne] <https://www.planetoscope.com/Sante-autre/1548-consommation-de-doliprane-et-d-effergal.html>, consulté le 17 Mai 2016

[59] VIDAL. *Baromètre AFIPA : l'automédication a nettement progressé en 2015 en France* [en ligne] <https://www.vidal.fr/actualites/19034/barometre-afipa-l-automedication-a-nettement-progresse-en-2015-en-france/>, consulté le 18 Mai 2016

[60] Pharmagest. *Étude Vente en ligne de produits de parapharmacie et médicaments* [en ligne] <https://pharmagest.typeform.com/report/kpeNiR/RPCs>

[61] IRACM. *État des lieux de la vente de médicaments en ligne en Europe* [en ligne] <http://www.iracm.com/2014/07/etat-des-lieux-de-la-vente-de-medicaments-en-ligne-en-europe/>, consulté le 1 Avril 2016

[62] AFIPA. *16è baromètre AFIPA 2017 des produits su selfcare* [en ligne] <http://www.openhealth.fr/images/files/barometre-selfcare-2017-afipa.pdf>, consulté le 2 Février 2018

[63] ANSM. *L'ANSM publie ses recommandations sur les noms des médicaments - Point d'Information* [en ligne] <https://ansm.sante.fr/S-informer/Points-d-information-Points-d-information/L-ANSM-publie-ses-recommandations-sur-les-noms-des-medicaments-Point-d-Information>, consulté le 2 Février 2018

[64] ANSM. *Recommandations relatives aux noms et à l'étiquetage des médicaments : l'ANSM ne demande pas un "paquet neutre" - Communiqué* [en ligne] <https://ansm.sante.fr/S-informer/Communiques-Communiques-Points-presse/Recommandations-relatives-aux-noms-et-a-l-etiquetage-des-medicaments-l-ANSM-ne-demande-pas-un-paquet-neutre-Communique>, consulté le 2 Juin 2018

[65] ANSM. Bon usage du paracétamol et des anti-inflammatoires non stéroïdes (AINS) : ces médicaments ne pourront plus être présentés en libre accès - Point d'Information [en ligne]

<https://www.ansm.sante.fr/S-informer/Points-d-information-Points-d-information/Bon-usage-du-paracetamol-et-des-anti-inflammatoires-non-steroidiens-AINS-ces-medicaments-ne-pourront-plus-etre-presentes-en-libre-acces-Point-d-Information>, consulté le 2 Mai 2020

[66] Pharmaradio. 83 % des patients qui s'auto-diagnostiquent se trompent... [en ligne]

<https://www.pharmaradio.fr/article/83-des-patients-qui-s-autodiagnostiquent-se-trompent-590>, consulté le 5 Mai 2020

[67] IPSOS. Les Français et l'achat de médicaments sur internet [en ligne]

<https://www.ipsos.com/fr-fr/les-francais-et-lachat-de-medicaments-sur-internet-ouimais-jamais-sans-mon-pharmacien>, consulté le 2 Mars 2015

[68] Harris Interactive. Les Français et leurs attentes vis-à-vis des pharmaciens : Quelle image les Français ont-ils des pharmaciens ? Quel regard portent-ils sur leurs missions ? Quelles sont leurs attentes prioritaires pour l'avenir ? [en ligne]

<https://harris-interactive.fr/wp-content/uploads/sites/6/2019/03/Rapport-Harris-Les-Francais-et-leurs-attentes-vis-a-vis-des-pharmaciens-OCP.pdf>, consulté le 29 Mars 2019

[69] Sanofi. Médicaments falsifiés: une activité criminelle qui met en danger la vie des patients. [en ligne]

<https://www.sanofi.com/fr/notre-responsabilite/medicaments-falsifies-une-activite-criminelle-qui-met-en-danger-la-vie-des-patients>, consulté le 21 Mars 2019

[70] France MVO. La sérialisation : un enjeu sans précédent en matière de santé publique. [en ligne]

<https://www.france-mvo.fr/comment/>, consulté le 2 Février 2019

[71] Le quotidien du pharmacien. L'officine allemande de nouveau victime de contrefaçons. [en ligne]

[https://www.lequotidiendupharmacien.fr/actualite/article/2017/09/13/lofficine-allemande-de-nouveau-victime-de-contrefacons\\_267803?xtor=EPR-2-%5BNL\\_quotidienne%5D-20170913#utm\\_source=qph&utm\\_medium=newsletter&utm\\_term=&utm\\_content=20170913&utm\\_campaign=NL\\_quotidienne](https://www.lequotidiendupharmacien.fr/actualite/article/2017/09/13/lofficine-allemande-de-nouveau-victime-de-contrefacons_267803?xtor=EPR-2-%5BNL_quotidienne%5D-20170913#utm_source=qph&utm_medium=newsletter&utm_term=&utm_content=20170913&utm_campaign=NL_quotidienne), consulté le 18 Septembre 2017



[72] RGPD. *Chapitre 1- Article 4 définition des données à caractère personnel* [en ligne]  
<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre1#Article4> consulté le 21 Juillet 2019

[73] Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. *Chapitre II - Section 2 - Article 8* [en ligne]  
<https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee>, consulté le 21 Juillet 2019

[74] Ordre National des pharmaciens. *Protection des données personnelles, quelles obligations pour les titulaires d'officines ?* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Qui-sommes-nous/Protection-des-donnees-personnelles2/Quelles-obligations-pour-les-titulaires-d-officines>, consulté le 30 Novembre 2020

[75] RGPD. *Chapitre 1- Article 4 définition des traitement* [en ligne]  
<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre1#Article4>, consulté le 21 Juillet 2019

[76] Article L.5122-6 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 23 Mai 2017

[77] Articles R.4235-21 et R.4235-22 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 8 Août 2004

[78] Conseil d'État. *Règles applicables aux professionnels de santé en matière d'information et de communication*. [en ligne]  
<http://www.conseil-etat.fr/Decisions-Avis-Publications/Etudes-Publications/Rapports-Etudes/Regles-applicables-aux-professionnels-de-sante-en-matiere-d-information-et-de-communication>), consulté le 12 Juin 2018

[79] Autorité de la concurrence. *Avis n° 16-A-09 relatif à deux projets d'arrêtés concernant le commerce électronique de médicaments* [en ligne]  
<http://www.autoritedelaconcurrence.fr/pdf/avis/16a09.pdf>, consulté le 12 Avril 2016

[80] Revue Le pharmacien de France. *Distorsion de concurrence en ligne*. Benoit Thelliez. Numéro 1309, Avril 2019

[81] *Le faux médicament, Késako ?* [en ligne]  
[www.le-faux-medicament-kesako.com](http://www.le-faux-medicament-kesako.com), consulté le 2 Avril 2015

[82] Commission européenne. *Brochure « Falsified medicines »* [en ligne]  
[https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/human-use/docs/falsifiedmedicines\\_leaflet\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/human-use/docs/falsifiedmedicines_leaflet_en.pdf)) consulté le 2 Avril 2015

[83] Le faux médicament, Késako ? *Les 12 règles d'or, conseils avant d'acheter des médicaments sur internet* [en ligne]  
<http://www.le-faux-medicament-kesako.com/medicament-sur-internet/12-regles/index.html>, consulté le 2 Avril 2015

[84] Article L.6316-1 du Code de la santé publique. *Journal Officiel de la République Française*, version du 1er Janvier 2018

[85] Ouest France. *La télé-médecine en test dans le bocage* [en ligne]  
<https://www.ouest-france.fr/normandie/flers-61100/la-telemedecine-en-test-dans-le-bocage-5593922>, consulté le 21 Juin 2019

[86] Ameli. Rapport au ministre chargé de la Sécurité sociale et au Parlement sur l'évolution des charges et des produits de l'Assurance Maladie au titre de 2021 (loi du 13 août 2004) : *Améliorer la qualité du système de santé et maîtriser les dépenses - Propositions de l'Assurance Maladie pour 2021* [en ligne]  
[https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/694273/document/2020-07\\_rapport-propositions-pour-2021\\_assurance-maladie.pdf](https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/694273/document/2020-07_rapport-propositions-pour-2021_assurance-maladie.pdf), consulté le 2 Septembre 2020

[87] Ameli. *Téléconsultation et Covid-19 : croissance spectaculaire et évolution des usages* [en ligne]  
<https://www.ameli.fr/medecin/actualites/teleconsultation-et-covid-19-croissance-spectaculaire-et-evolution-des-usages>, consulté le 21 Juillet 2020

[88] Adréa mutuelle. *ADRÉA Mutuelle lance son service de téléconsultation, en partenariat avec MédecinDirect* [en ligne]  
<https://corporate.adrea.fr/assets/documents/CPADREAteleconsultation-20180307.pdf>, consulté le 26 Mars 2018

[89] Ameli. *Déploiement de la télé-consultation dans les pharmacies* [en ligne]  
<https://www.ameli.fr/rouen-elbeuf-dieppe-seine-maritime/pharmacien/actualites/deploiement-de-la-teleconsultation-dans-les-pharmacies>, consulté le 3 Septembre 2018

[90] OSIAP. *Principaux résultats des enquêtes OSIAP 2015, 2017 et 2018*. [en ligne]  
[http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/resume\\_osiap\\_2015.pdf](http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/resume_osiap_2015.pdf)  
[http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/plaquette\\_osiap\\_2017.pdf](http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/plaquette_osiap_2017.pdf)  
[http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/plaquette\\_osiap\\_2018\\_finale.pdf](http://www.addictovigilance.fr/IMG/pdf/plaquette_osiap_2018_finale.pdf)  
consulté le 3 Janvier 2019

[91] Le pharmacien de France. *E-prescription : ou en est-on ?* Revue n°1324 Novembre 2020, pages 22 à 24.

- [92] Ordre des pharmaciens. *Ordonnance en provenance de l'étranger, comment l'aborder, la dispenser ?* [en ligne]  
<http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Les-actualites/Ordonnance-en-provenance-de-l-etranger-comment-l-aborder-la-dispenser>, consulté le 3 Janvier 2019
- [93] Healthcare Data Institute. International think tank dedicated to big data in healthcare. *Les réseaux sociaux et la santé : un enjeu pour le suivi des patients et la recherche scientifique*. Septembre 2018
- [94] DETEC't Solution. *Social Network Analysis Tool* [en ligne]  
[https://detect-solutions.com/wp-content/uploads/2017/07/Detect\\_PrezCommerciale\\_040717\\_v3.pdf](https://detect-solutions.com/wp-content/uploads/2017/07/Detect_PrezCommerciale_040717_v3.pdf), consulté le 3 Avril 2019
- [95] Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique. *Étude mondiale de la détresse : le potentiel du réseau social Twitter pour la recherche médicale*, Volume 66, Supplement 4, June 2018, Pages S197-S198
- [96] Kap Code. *Réseaux sociaux et crises sanitaires : le cas des opioïdes* [en ligne]  
<https://www.kapcode.fr/reseaux-sociaux-opioides/>, consulté le 3 Avril 2019
- [97] Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique. *Que nous apportent les réseaux sociaux quant à la crise sanitaire du Levothyrox d'Aout 2017?* Volume 66, Supplement 4, June 2018, Pages S225
- [98] Iscod emse. *Vigi4MED (Vigilance dans les forums sur le médicament* [en ligne]  
<https://iscod.emse.fr/content/vigi4med-vigilance-dans-les-forums-sur-le-me%CC%81dicament>, consulté le 3 Avril 2019
- [99] WEB-RADR : *Recognising Adverse Drug Reactions* [en ligne]  
<https://web-radr.eu/about-us/>, consulté le 3 Avril 2019
- [100] FACEBOOK. *Politique d'utilisation des données de Facebook : Comment utilisons-nous ces informations ?* [en ligne]  
<https://facebook.com/privacy/explanation>, consulté le 3 Avril 2019
- [101] Le quotidien du pharmacien. *Vente en ligne de médicaments : la notion de plateforme sera supprimée* [en ligne]  
<https://www.lequotidiendupharmacien.fr/gestion-de-lofficine/e-sante/vente-en-ligne-de-medicaments-la-notion-de-plateforme-sera-supprimee>, consulté le 2 Février 2020

# Table des illustrations

FIGURE 1. RÉPARTITION ET QUANTIFICATION DES OFFICINES EN FRANCE (SOURCE ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS, NOVEMBRE 2020) .....	27
FIGURE 3. PRINCIPALES RESSOURCES FINANCIÈRES DES OFFICINES FRANÇAISES EN TITRE ET EN POURCENTAGE (SOURCE FÉDÉRATION DES SYNDICATS PHARMACEUTIQUES DE FRANCE FSPF, 2013) .....	30
FIGURE 4. ANNEAUX DE RÉPARTITION DES FERMETURES D'OFFICINES EN FONCTION DE LA POPULATION DESSERVIE (SOURCE ONP, L'OFFICINE FRANÇAISE : LE CONTRAIRE D'UNE RENTE, JUIN 2014) .....	32
FIGURE 5. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OFFICINE PAR DÉPARTEMENT EN FRANCE (SOURCE ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS, MAI 2017) .....	33
FIGURE 6. REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DES ÉVÉNEMENTS QUI ONT CONDUITS À L'ÉLABORATION D'UNE LOI EN FAVEUR DE LA VENTE DE MÉDICAMENTS SANS ORDONNANCE SUR INTERNET EN FRANCE .....	37
FIGURE 7. INFOGRAPHIE E-COMMERCE, LE COMPORTEMENT DES FRANÇAIS FACE À UN PRODUIT EN RUPTURE DE STOCK (SOURCE ECOMMERCE-NATION.FR) .....	55
FIGURE 8. TABLEAU COMPARATIF DES COÛTS D'UN SITE INTERNET EN FONCTION DU TYPE DE SITE ET DES OPTIONS (LAFABRIQUEDUNET.FR) .....	57
FIGURE 9. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SITES DE VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS AUTORISÉS PAR LES ARS ENTRE 2013 ET 2016 (SOURCE PHARMAGEST, INFOGRAPHIE : LES PHARMACIENS ET INTERNET, SEPTEMBRE 2017) .....	61
FIGURE 10. QUANTIFICATION DES PHARMACIES EN LIGNES PAR RÉGION (SOURCE ONP, LA LISTE DES SITES DE VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS) .....	62
FIGURE 12. CLASSEMENT DES 50 MÉDICAMENTS SANS ORDONNANCE LES PLUS RECHERCHÉS SUR LES MOTEURS DE RECHERCHE INTERNET DURANT UN MOIS SOIT ENVIRON 500 000 REQUÊTES, EN AVRIL 2013 (SOURCE 1001PHARMACIES.COM) ...	64
FIGURE 13. CARTOGRAPHIE DES PAYS DE L'EUROPE DE L'OUEST AYANT ADOPTÉS LA VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS ET LES CATÉGORIES DE MÉDICAMENTS AUTORISÉS (SOURCE ICRAM ET ONP) .....	67
FIGURE 14. MARCHÉ OFFICINAL DE L'OTC ALLEMAND ET PART DE MARCHÉ DE LA VENTE À DISTANCE PAR CATÉGORIE DE PRODUIT VENDU (SOURCE RALF VOIGT, APOTHEKENVERSANDHANDEL IM KONTEXT : AKTUELLE MARKTTRENDS UND AUSBLICKE, IMS, 2013) .....	68
FIGURE 15. EXEMPLES DE CONDITIONNEMENT SECONDAIRES DITS NEUTRES DE MÉDICAMENTS CONSEILS VERSUS CONDITIONNEMENTS ORIGINAUX SELON LES INDUSTRIELS DE L'OTC EN TENANT COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE L'ANSM (SOURCE ANSM) .....	71
FIGURE 17. REPRÉSENTATION SCHÉMATIQUE DU DISPOSITIF DE SÉRIALISATION DES MÉDICAMENTS À L'OFFICINE (SOURCE FRANCE MEDICINES VERIFICATION ORGANISATION) .....	74
FIGURE 18. BROCHURE D'INFORMATION SUR L'ACHAT DE MÉDICAMENTS SUR INTERNET À DESTINATION DES PATIENTS .....	79
FIGURE 19. AFFICHE DE SENSIBILISATION DES PATIENTS AUX RISQUES DE CONTREFAÇONS DE MÉDICAMENTS SUR INTERNET .....	80
FIGURE 20. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE « RÉSEAUX SOCIAUX ET CRISES SANITAIRES : LE CAS DES OPIOÏDES » .....	86

# Annexe 1 : Liste des médicaments soumis à prescription exclus du dispositif de sérialisation

## ANNEXE I

Liste des médicaments ou des catégories de médicaments soumis à prescription, qui ne doivent pas être dotés des dispositifs de sécurité visés à l'article 45, paragraphe 1

Nom de la substance active ou catégorie de médicament	Forme pharmaceutique	Dosage	Commentaires
Médicaments homéopathiques	Toutes	Tous	
Générateurs de radionucléides	Toutes	Tous	
Kits	Toutes	Tous	
Précurseurs de radionucléides	Toutes	Tous	
Médicaments de thérapie innovante qui sont composés de tissus ou de cellules, ou qui en contiennent	Toutes	Tous	
Gaz à usage médical	Gaz à usage médical	Tous	
Solutions pour nutrition parentérale, dont le code ATC (anatomique, thérapeutique, chimique) commence par B05BA	Solution pour perfusion	Tous	
Solutions modifiant le bilan des électrolytes, dont le code ATC commence par B05BB	Solution pour perfusion	Tous	
Solutions produisant une diurèse osmotique, dont le code ATC commence par B05BC	Solution pour perfusion	Tous	
Additifs pour solutions intraveineuses, dont le code ATC commence par B05X	Toutes	Tous	
Solvants et diluants, solutions d'irrigation incluses, dont le code ATC commence par V07AB	Toutes	Tous	
Produits de contraste dont le code ATC commence par V08	Toutes	Tous	
Tests pour les affections allergiques, dont le code ATC commence par V04CL	Toutes	Tous	
Extraits d'allergènes dont le code ATC commence par V01AA	Toutes	Tous	

## Annexe 2 : Liste des médicaments non soumis à prescription à inclure dans le dispositif de sérialisation

9.2.2016

FR

Journal officiel de l'Union européenne

L 32/25

### ANNEXE II

Liste des médicaments ou des catégories de médicaments non soumis à prescription, qui doivent être dotés des dispositifs de sécurité visés à l'article 45, paragraphe 2

Nom de la substance active ou catégorie de médicament	Forme pharmaceutique	Dosage	Commentaires
Oméprazole	Gélules gastro-résistantes dures	20 mg	
Oméprazole	Gélules gastro-résistantes dures	40 mg	



## Annexe 3 : Proposition de brochure patient « Médicament par internet » (recto)

### Ce que dit la loi :

Cette pratique est encadrée par le Code de la santé publique (articles [L. 5125-33](#) et suivants, et [R. 5125-70](#) et suivants du CSP) et par les arrêtés du 28 novembre 2016 relatifs aux [bonnes pratiques de dispensation des médicaments](#) et aux [règles techniques](#) applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments.

Seuls, les pharmaciens titulaires d'une officine peuvent vendre sur internet des médicaments non soumis à prescription.

Il n'est pas permis d'acheter sur un site légal de l'UE des médicaments qui, en France, nécessiteraient une prescription médicale.

Un logo commun à tous les sites de vente en ligne de médicaments autorisés dans l'Union Européenne existe. Recherchez-le avant d'acheter !



### Un doute ? Une question ?

Ne prenez aucun risque pour votre santé. Dirigez-vous vers les sites français autorisés de vente en ligne de médicaments. La liste est tenue à jour par l'Ordre National des Pharmaciens :

[ordre.pharmacien.fr](http://ordre.pharmacien.fr)



Ordre national  
des pharmaciens

L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) est l'agence française de sécurité sanitaire. Elle garantit l'efficacité, la qualité et la sécurité des médicaments en France. Elle s'engage dans la lutte contre la falsification des produits de santé.

Plus d'informations sur [ansm.sante.fr](http://ansm.sante.fr)



N'hésitez pas, demandez conseils à  
votre pharmacien



Médicaments par  
internet ?  
Possible mais..  
pas sans risque



## Annexe 4 : Proposition de brochure patient « Médicament par internet » (verso)

### Les règles d'or à respecter

- Chaque pays de l'Union Européenne impose une réglementation pour la vente de médicament sur internet : veillez à respecter la législation du pays où vous passez commande
  - Assurez-vous de la présence du logo qui certifie de la légalité du site : pas de logo, pas d'achat !
  - Méfiez-vous des offres trop alléchantes, des prix anormalement bas, des formules magiques et autres produits miracles
  - Ne cherchez pas à vous procurer un médicament qui nécessiterait habituellement une ordonnance de votre médecin
  - Méfiez-vous des propositions de consultation médicale en ligne
  - Ne donnez pas suite à une publicité reçue par mail (SPAM)
  - **O b s e r v e z   a t t e n t i v e m e n t   l e** conditionnement des médicaments, assurez-vous de leur intégrité et de leur conformité.
  - Méfiez-vous des sites qui ne mentionnent pas clairement la pharmacie et le pharmacien responsable du site
  - Optez pour des moyens de paiement sécurisés
- En cas de DOUTE, n'utilisez pas le médicament et parlez-en à votre médecin ou pharmacien.**

### Quiz : Médicaments sur internet : Savez-vous vraiment ce que vous achetez ?



Vous avez l'intention d'acheter des médicaments en ligne ? de vous renseigner pour des achats dans l'avenir ? Quoi qu'il en soit, soyez conscient des risques potentiels et assurez-vous d'obtenir le médicament que vous souhaitez.

Au sein de l'Europe, certains pays autorisent la vente de tous les médicaments, d'autres seulement des médicaments sur ordonnances. En France, il sera interdit de se procurer ce type de médicament sur ces sites

👉 Découvrez ce quiz et évaluez vos connaissances :  
<http://ec.europa.eu/health/human-use/eu-logo/quiz/index.html>

### Connaître les risques :

Les faux produits cachent de vrais dangers

Une grande majorité de médicaments proposés sur internet sur des sites non autorisés sont falsifiés ou contrefaits. Au mieux ils sont inefficaces, au pire ils sont toxiques et donc dangereux pour votre santé.

« Vous avez 90% de risques d'être trompé en achetant des médicaments sur internet, dont 50% de risque de tomber sur un médicament falsifié »


Se procurer un médicament hors du circuit de distribution réglementaire, c'est prendre le risque de consommer un médicament dont l'efficacité, la qualité et la sécurité ne sont plus garantis.




# Médicament sur internet




**#Label d'authentification ?**




**#Site légal ?**




**#Prix anormal ?**




**#Produit miracle ?**



**#Provenance des produits ?**



**#Paielement sécurisé ?**



**#Emballage conforme ?**



**Posez-vous les bonnes questions avant d'acheter**  
Demandez conseil à votre pharmacien

# RÉSUMÉ

## **La dispensation de médicaments et produits de santé par internet en France**

L'objectif de ce travail est de faire un décryptage et un état des lieux de la nouvelle réglementation en faveur du commerce électronique de médicaments sans ordonnance par les pharmaciens d'officines en France, et afin qu'ils puissent s'établir sur internet dans le strict respect de la législation actuelle. À travers, l'analyse de la réglementation actuelle, en particulier, de l'arrêté du 28 Novembre 2016 « relatif aux règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments prévues à l'article L. 5125-39 du code de la santé publique », nous allons voir ce que ce nouveau mode de dispensation de médicament requiert en terme de droits et d'obligations. Ainsi qu'énumérer les techniques commerciales empreintées au monde numérique pouvant être mises en oeuvre dans une telle démarche, explorer les résultats d'études sur le sujet à posteriori à la réglementation et, enfin, observer comment cette nouvelle perspective puisse s'intégrer dans les actuels enjeux en matière de e-santé, avec toute la déontologie propre à notre profession.

**Mots-clés : vente en ligne, médicament sur internet, e-pharmacie, e-santé, e-commerce**

# ABSTRACT

## **DISPENSING OF MEDECINES AND HEALTH PRODUCTS BY ELECTRONIC WAY IN FRANCE**

The aim of this work is to decipher the new regulations in favor of the electronic commerce of drugs that don't need medical prescription, by dispensing pharmacists in France, and so that they can use internet to deliver drugs in strict compliance with current legislation. Through the analysis of the current laws, particularly, of the decree of November 2016, 28th « relating to the technical rules applicable to e-commerce websites for medicines provided for in Article L. 5125-39 of the French Code of public health », we are going to see what this new method of dispensing medication requires in terms of rights and obligations. As well as enumerating the commercial techniques imprinted in the digital world that can be implemented in such an approach, exploring the results of studies on the subject a posteriori to the regulations and, finally, observing how this new perspective can be integrated into the current issues in e-health, with all the ethics specific to our profession.

**Keywords : online sale of medecines, online medicines, e-pharmacy, e-health, e-commerce**

