

Pharmacie en ligne : ce que le cadre légal a apporté

Depuis juillet dernier, la vente en ligne de médicaments sans ordonnance est autorisée et strictement encadrée par la loi. Pour les professionnels souhaitant se lancer dans l'e-commerce, il s'agit-là d'une véritable avancée. Quant aux consommateurs, convaincus ou non, ils auront désormais le choix.

Yves Bottin Putnikovic, Fondateur et PDG d'iTek PHARMA, fait le point sur ce que ce décret a apporté et revient sur les avantages des officines en ligne pour les pharmacies comme pour les consommateurs.

Le décret ou le lancement officiel de la pharmacie en ligne

L'année 2013 a marqué un tournant dans la législation française qui autorise désormais la vente en ligne de médicaments sans ordonnance dans le cadre d'un décret adopté depuis le 12 juillet.

Ce décret obéit à une réglementation très stricte et tout pharmacien désireux de lancer son activité sur internet se doit de respecter scrupuleusement certaines règles.

Parmi celles-ci, on notera la nécessité pour chaque pharmacie en ligne d'être adossée à une pharmacie physique, d'être agréé **par l'ARS (Agence Régionale de Santé), le Ministère de la santé et l'Ordre des Pharmaciens, de l'hébergement du site WEB chez un prestataire hébergeur agréé par l'ARS** et l'obligation de vendre uniquement des médicaments non soumis à prescription obligatoire. De plus, et dans un souci de transparence, l'Ordre national des pharmaciens a pour obligation de mettre à la disposition du public la liste des sites autorisés à vendre des médicaments en ligne.

Aujourd'hui, on dénombre une cinquantaine de pharmacies agréées et plus d'une centaine de demandes d'agrément en cours.

Les usages : l'importance du cadre légal

Ces dernières années, l'e-commerce a considérablement changé les méthodes d'achat et de consommation. Cette nouvelle forme d'achat s'est notamment renforcée grâce à l'adhésion massive des consommateurs séduits par cette pratique simple et sécurisée. Aujourd'hui, le consommateur se sent rassuré dans ses actes d'achats sur internet et cet usage est devenu une véritable habitude voire un mode de vie pour certains d'entre eux.

Pourtant, l'achat de médicaments en ligne reste encore une pratique marginale et en manque de notoriété en France. En effet, entre le Royaume-Uni, précurseur et libéral, l'Allemagne et son marché en croissance de 8% et l'Italie qui a su faire chuter les prix de 25%, la France avait pris un retard considérable dans ce domaine, notamment en raison de son rapport très complexe à la santé mais également à cause de l'incertitude liée à la sécurisation des données de santé sur internet.

Avec l'obligation de l'hébergement des sites en ligne chez un prestataire agréé par l'ARS, les consommateurs/clients/patients reconnaissent ici un gage de sécurité. Il s'agit en effet d'une mesure

« clé » destinée à assurer la confidentialité des données de santé des patients, éliminant ainsi le risque de toute forme de piratage et « hacking » sur ces bases de données très sensibles et très convoitées.

De plus, ces serveurs sécurisés assurent également une traçabilité des commandes qui peuvent à tout moment être analysées par des médecins conseils et la CNIL. Et pour davantage de sécurité, chaque consommateur/patient doit remplir un questionnaire de santé avant de pouvoir passer sa première commande.

Ces avancées considérables marquent le point de départ de la démocratisation de l'officine en ligne qui ne pouvait se développer en France que dans le cadre d'une législation stricte.

Un levier économique pour les pharmacies et une valeur ajoutée pour les consommateurs

Avec un marché global estimé à 21 milliards d'euros en 2012 et une croissance à deux chiffres, la pharmacie en ligne est définitivement un levier économique pour les pharmaciens souhaitant développer leur chiffre d'affaires.

Outre ce volet économique, l'officine en ligne permet également d'optimiser une audience locale en touchant la patientèle des zones rurales et en leur offrant la possibilité de commander en ligne et de venir chercher les produits au comptoir VIP dédié de la pharmacie. De plus, cette vitrine virtuelle présente une très large gamme de produits, plus qu'une pharmacie physique ne pourrait en contenir. Enfin, les pharmaciens voient leur taux de fidélisation de leur patientèle/clientèle augmenter significativement grâce à ce nouveau service.

Si les consommateurs français n'ont, en majorité, pas encore intégré l'achat de médicaments sur internet, ceux qui décident de franchir le cap y trouveront des avantages indéniables.

En effet, la pharmacie en ligne répond aux règles du e-commerce classique et permet ainsi à la clientèle/patientèle de rester connectée à sa pharmacie et de bénéficier d'offres intéressantes et de prix compétitifs. Les aficionados de l'outil internet et de la traque aux bonnes affaires seront donc rapidement sensibles à ce nouveau service.

Sur un plan plus pratique, elle permet aux citoyens d'éviter la queue dans les grandes pharmacies de ville ou, au contraire, offre la possibilité de commander ses médicaments en ligne et se les faire livrer à domicile quand l'officine est éloignée du foyer. Enfin, le renouvellement d'ordonnance en ligne est un gage de discrétion lorsqu'il s'agit de récupérer certains médicaments dits « sensibles » en toute confidentialité.