

**UNIVERSITE TOULOUSE III PAUL SABATIER**  
**FACULTE DES SCIENCES PHARMACEUTIQUES**

**ANNEE : 2013**

**THESES 2013 TOU3 2047**

**THESE**

**POUR LE DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE**

Présentée et soutenue publiquement  
Par

Alexandra OCHANDO

CONTRIBUTION DES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE  
COMMUNICATION DANS L'EXERCICE DE LA PHARMACIE D'OFFICINE EN  
FRANCE

Les technologies au service du pharmacien

27 juin 2013

Directeur de thèse : Jean-Paul SECHERESSE

**JURY**

Président : Professeur Brigitte SALLERIN  
1er assesseur : Jean-Paul SECHERESSE  
2ème assesseur : Matthieu COTONAT

## REMERCIEMENTS

Je remercie Monsieur Jean-Paul Sécheresse d'avoir accepté de diriger cette thèse. Je vous suis reconnaissante de m'avoir guidée et conseillée tout au long de ce travail. Merci pour votre écoute et votre disponibilité qui m'ont permis de mener à bien cette thèse.

Je tiens à remercier Madame le Professeur Brigitte Sallerin d'avoir accepté la présidence du jury de cette thèse. Soyez assurée de ma gratitude.

J'exprime ma gratitude à Matthieu Cotonat pour avoir accepté de faire partie du jury de cette thèse. Je vous suis reconnaissante de m'avoir accueillie chaleureusement au sein de votre équipe pour ce stage qui clôture la fin de mes études ainsi que pour les précédents. Merci pour la confiance que vous m'avez accordée depuis 4 ans.

Je remercie Monsieur Alain Breckler, membre du conseil de l'Ordre des pharmaciens, de m'avoir accordé de son temps et d'avoir répondu à mes questions.

Je tiens aussi à remercier l'équipe de la pharmacie Cotonat, Pénélope, Sylvie et Seham. Merci pour votre accueil chaleureux et votre aide. Merci de m'avoir guidée durant ces 3 stages. Ce fut à chaque fois un plaisir de travailler avec vous.

A mes parents, pour leur soutien depuis toujours.

A mon frère.

A Pascal.

Merci pour ton soutien, ta rigueur et ta patience tout au long de ce travail. Merci de t'impliquer avec autant de générosité. Avec toute mon affection et bien plus encore.

# SOMMAIRE

<b>1. DEFINITIONS</b>	<b>7</b>
<b>2. INTRODUCTION</b>	<b>9</b>
<b>3. TIC ET MISSIONS DE SANTE PUBLIQUE</b>	<b>13</b>
3.1. LE DOSSIER PATIENT INFORMATISE	15
3.1.1. <i>Le Dossier Médical Personnel</i>	15
3.1.2. <i>Le Dossier Pharmaceutique</i>	17
3.1.3. <i>Réglementation</i>	19
Création et contenu du Dossier Pharmaceutique	19
Hébergement des données et accès au Dossier Pharmaceutique	20
Confidentialité des données	21
3.2. LA TELESANTE	22
3.2.1. <i>Qu'est que la télésanté ?</i>	22
3.2.2. <i>La télémédecine</i>	23
Définition et champs d'application	23
Horizons internationaux	24
L'exemple Suisse	26
Un exemple en France : mise en place du SYMPAD	29
3.3. AUTRES EXEMPLES D'APPLICATIONS DES TIC EN SANTE	33
3.3.1. <i>Les applications pour téléphones mobiles</i>	33
3.3.2. <i>Les carnets de santé en ligne</i>	35
<b>4. TIC ET EXPLOITATION DE L'OFFICINE</b>	<b>37</b>
4.1. LE SITE INTERNET VITRINE	38
4.1.1. <i>Création d'un site internet à l'officine</i>	38
Quelles sont les règles à respecter ?	38
Comment créer un site internet ?	41
4.1.2. <i>Usage d'un site internet à l'officine</i>	43
Le site « carte de visite »	43
Le site de service	44
Le site de e-commerce	47
4.2. VENTE EN LIGNE	49
4.2.1. <i>Etat des lieux en France et en Europe</i>	52
Arrêt « DocMorris »	52
Règles de dispensation en France	54
Exigences à satisfaire pour une site de vente en ligne	55
Exemple d'application de la vente de médicament par internet en France	56
4.2.2. <i>Sites illicites et vente de médicaments contrefaits</i>	64
4.2.3. <i>Certification des sites concernant la santé</i>	65
Health On Net	65
Ordre national des Pharmaciens	67
4.3. AUTRES APPLICATIONS DES TIC POUR L'EXPLOITATION DE L'OFFICINE	70
4.3.1. <i>Ma Pharmacie Mobile</i>	70
4.3.2. <i>TEVAcadémie</i>	72

<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>80</b>
ANNEXE 1 : ENTRETIEN TELEPHONIQUE AVEC ALAIN BRECKLER.....	80
ANNEXE 2. INTERNET ET SANTE : LES CONSEILS DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE .....	83
ANNEXE 3. DOSSIER TYPE DE DEMANDE D'AUTORISATION DE CREATION D'UN SITE INTERNET DE COMMERCE ELECTRONIQUE DE MEDICAMENT.....	84
ANNEXE 4. LISTE DES OFFICINES AYANT UN SITE AUTORISE DE COMMERCE ELECTRONIQUE DE MEDICAMENT .....	91
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>92</b>
<b>REFERENCES .....</b>	<b>94</b>

## 1. DEFINITIONS

---

CATEL : Carrefour de la Télésanté. Association créée en 1997, il s'agit d'un réseau d'acteurs multidisciplinaires compétents dans le domaine de la télésanté comme des professionnels de santé, des laboratoires, des entreprises, mis en place pour contribuer à son développement.

Internautes : Ici et selon les sources, personnes ayant utilisé internet récemment au moins une fois [*« Internet au quotidien : un français sur quatre », Y.Frydel, Insee n°1076, mai 2006*]

Multimédia : Il désigne les applications qui, grâce à la mémoire stockée sur CD ou sur Internet et aux capacités de l'ordinateur, peuvent créer, utiliser ou piloter différents médias simultanément : musique, son, image, vidéo, et interface graphique interactive.

Télésanté : Le préfixe *télé*, en grec, signifie *loin*. Les télécommunications, par exemple, font références aux communications à distance. Le terme de télésanté (*ehealth*, en anglais) regroupe les activités, services et systèmes, liés à la santé, pratiqués à distance au moyen des TIC.

Télé médecine : terme qui désigne les pratiques médicales permises ou facilitée par les télécommunications. L'histoire débute dès la fin du 19<sup>e</sup> siècle avec l'invention du téléphone et son utilisation pour communiquer entre professionnels de santé. Cette pratique va prendre de l'ampleur au cours du 20<sup>e</sup> siècle, aux Etats-Unis d'abord puis en France, vers 1960 et grâce au professeur Lareng.

Télématique : terme qui recouvre les applications associant les télécommunications et l'informatique.

TIC : Technologies d'Information et de Communication.

SYMPAD : Système de monitoring médicalisé de patients en pharmacie ou à domicile.

## 2. INTRODUCTION

---

Le pharmacien est le spécialiste du médicament et le gardien des drogues et poisons mais de plus en plus, le patient est au centre de son activité. Le sens du contact humain est une des qualités indispensables pour travailler dans une pharmacie d'officine<sup>1</sup>. Le dossier pharmaceutique permet aujourd'hui d'appréhender le patient dans sa globalité, ses antécédents pathologiques, ses traitements quotidiens ou ponctuels afin de pouvoir dispenser les médicaments et les conseils de façon efficace et plus sécurisée, activités qui constituent le cœur de métier. La pharmacie est aussi un lieu de proximité utile en termes de santé publique et un poste avancé de soins de premiers recours<sup>2</sup>. Le pharmacien est un des professionnels de santé les plus disponibles et facile d'accès, y compris dans les régions désertées par les médecins. Il a un rôle de prévention et de conseil, tant sur des pathologies chroniques que sur des pathologies plus simples, qu'il dispensait jusque là à titre gratuit, mais pour lesquelles il percevra désormais des rémunérations à l'acte. Ces dernières seront comprises dans de nouvelles missions définies et encadrées par le Code de sécurité sociale (dépistage primaire, suivi de patients atteints de pathologies chroniques) dans le cadre de la loi HPST de 2009<sup>3</sup>.

L'activité commerciale est également une composante importante du métier de pharmacien d'officine. En effet, le pharmacien est inscrit au registre du commerce et l'avenir économique de son officine est directement lié à sa faculté à fidéliser sa clientèle. Le pharmacien doit donc, dans un cadre qui lui est imposé, s'adapter à son marché, rester ouvert, réactif et à l'écoute de nouveaux systèmes permettant d'améliorer et de sécuriser l'acte de dispensation. Il doit aussi penser à des moyens originaux qui lui permettront de faire évoluer sa relation avec la clientèle<sup>2</sup>.

Depuis le début des années 2000, le commerce s'est enrichi d'un nouveau type de technologies, les TIC – Technologies d'Information et de Communication – qui regroupent l'ensemble des outils technologiques utilisés pour la transmission et le traitement des informations via l'informatique, internet et les télécommunications<sup>4</sup>.



Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information et des données numérisées<sup>5</sup>.

Aujourd'hui, plus d'un français sur deux a déjà utilisé internet dans sa vie et près d'un sur quatre se connecte quotidiennement<sup>6</sup>. C'est entre 20 et 50 ans que l'on trouve le plus d'internautes et la recherche d'informations sur les biens et services compte parmi les usages les plus répandus (environ 80% des utilisateurs de plus de 15 ans). Quant aux achats de biens et services, ils représentent près de 35% de l'activité d'un internaute (de plus de 15 ans). Plus spécifiquement, la recherche d'informations sur la santé concerne 28% des utilisateurs du web et intéresse en particulier les femmes. Enfin, internet est aussi un moyen de communication largement répandu, via les messageries électroniques, instantanées (« chat ») et autres forums de discussion<sup>6</sup>.

Les technologies de transmission d'informations et de communication sont devenues primordiales pour nos sociétés modernes, notamment pour leur développement économique. On assiste ainsi à un développement rapide de l'usage des TIC, devenues accessibles à tous ceux disposant d'un accès à internet que ce soit par le biais d'un ordinateur, d'une tablette ou encore d'un téléphone mobile. Leur démocratisation conduit à la multiplication des applications (multimédia, télématique)<sup>5</sup> ainsi qu'à des changements dans l'organisation du travail et des transformations dans les relations entre les différents acteurs de l'environnement. Internet est un centre de communication et d'échange indispensable, notamment dans le travail et son usage dépasse celui de la radio ou de la télévision. Les TIC intéressent le métier de la pharmacie d'officine dans la relation avec les fournisseurs et les patients<sup>5</sup>.

La santé en ligne, ou web-santé, représente les TIC appliquées au domaine de la santé. Elle désigne, entre autre, l'accessibilité des informations via le réseau internet par le patient. Il s'agit là de la plus utilisée des TIC<sup>7</sup>. Mais les outils de santé en ligne ne se restreignent pas à l'usage de sites internet. Ils comprennent aussi des programmes comme le Dossier Pharmaceutique, les services de télé-médecine

(comme des dispositifs de télésurveillance, des indicateurs biologiques en temps réel), ou encore des applications pour les téléphones mobiles.

Pour finir, un autre aspect intervient dans la démocratisation de l'usage des TIC dans le domaine de la santé. Le patient devient peu à peu acteur de sa santé et ce phénomène tend à s'amplifier avec la réduction de la part prise en charge par les organismes de protection sociale, qui le conduisent à adopter une attitude de consommateur avisé et à l'écoute de ses besoins propres, y compris dans les domaines pris en charge<sup>7</sup>.

### **Objectifs :**

L'objectif de mon travail de thèse a été de définir la place des TIC dans la pharmacie d'officine, sans pour autant aborder ces technologies de manière exhaustive. En particulier, j'ai étudié comment l'utilisation des TIC peut améliorer l'efficacité du travail du pharmacien, sa relation avec sa clientèle ; comment elles peuvent l'aider à développer son activité et à s'adapter au mieux aux changements intervenant actuellement dans cette profession de santé.

Mon travail a donc consisté à observer l'impact des TIC sur le métier de pharmacien d'officine. Pour cela, j'ai recherché et étudié des articles parus dans des revues professionnelles mais aussi des textes de loi concernant les différentes applications technologiques que j'ai choisi de décrire ou encore des revues en ligne, j'ai analysé certaines pratiques actuelles à l'officine puis j'ai interviewé, Alain Breckler, élu au conseil de l'Ordre des pharmaciens et chargé de mission internet par l'Ordre.

Je présente dans les chapitres suivants les données recueillies lors de mon travail de la façon suivante :

- La première partie traite de la contribution des TIC sur le plan de l'aspect médical dans l'exercice officinal. Le Dossier Pharmaceutique et la télé-médecine sont présentés, le premier étant déjà mis en place.

- La seconde partie aborde le rôle des TIC dans l'exploitation de l'officine. La vente en ligne de médicaments, l'utilisation d'un site internet et l'intérêt des applications mobiles dans l'offre de santé sont décrits.
- Enfin, la conclusion porte sur les possibilités offertes au pharmacien d'officine et à son équipe, d'utiliser les TIC afin de satisfaire au mieux les missions proposées par la loi HPST (loi Hôpital Patient Santé Territoire) de 2009. Les opportunités de développement économique que peuvent aussi offrir les TIC aux pharmacies d'officine sont discutées.

### **3. TIC ET MISSIONS DE SANTE PUBLIQUE**

---

Le métier de pharmacien d'officine est avant tout celui d'un professionnel de santé. Il est au plus près des patients grâce à un maillage territorial bien organisé des pharmacies en France, mais aussi par le fait qu'il est disponible sans rendez-vous et sur des plages horaires importantes. Il est un maillon indispensable de la chaîne de soin et, dans les années à venir, son rôle va s'accroître au travers de missions de prévention, de conseil de santé et d'accompagnement des patients. Les TIC ont un rôle à jouer à ce niveau, avec pour principal avantage de sécuriser toujours plus le circuit du médicament, et ce jusqu'au bout de la chaîne de santé, c'est à dire jusqu'au patient.

Parmi les nouveaux outils qu'offrent les TIC, quelques uns font déjà leurs preuves quant à la sécurisation de la dispensation. C'est le cas notamment du Dossier Pharmaceutique, assez largement utilisé par les pharmacies. D'autres applications des TIC sont en cours de mise en place et ont pour objet d'accompagner le pharmacien d'officine dans les nouvelles missions qui lui sont proposées par de la loi HPST de 2009 et dont certaines doivent être instaurées au cours de l'année 2013. En effet, le métier de pharmacien d'officine est en pleine évolution et les TIC peuvent accompagner le pharmacien s'il parvient à les exploiter convenablement. On imagine sans mal le soutien que peut représenter le Dossier Pharmaceutique dans le suivi thérapeutique des patients sous anti-coagulants ou encore celui des patients asthmatiques, par exemple. La télé-médecine, quant à elle, pourrait trouver sa place dans les pharmacies afin de maintenir plus facilement le lien avec les patients, en particulier dans des officines situées dans des zones touchées par la désertification médicale.

Ainsi, cette première partie traite du Dossier Pharmaceutique et de son équivalent médical le Dossier Médical Personnel. Ils sont de bons exemples de ce que peuvent

apporter les TIC au quotidien dans le domaine de la santé et ils présentent l'avantage d'offrir un certain recul, ce qui permet d'appréhender leur impact réel.

La télé-médecine fait l'objet d'un second chapitre et est illustrée par la tentative de mise en place, en pharmacie, d'un projet baptisé SYMPAD. Un dernier chapitre présente d'autres exemples d'applications des TIC que sont les carnets de santé en ligne ou encore les applications pour téléphone mobile.

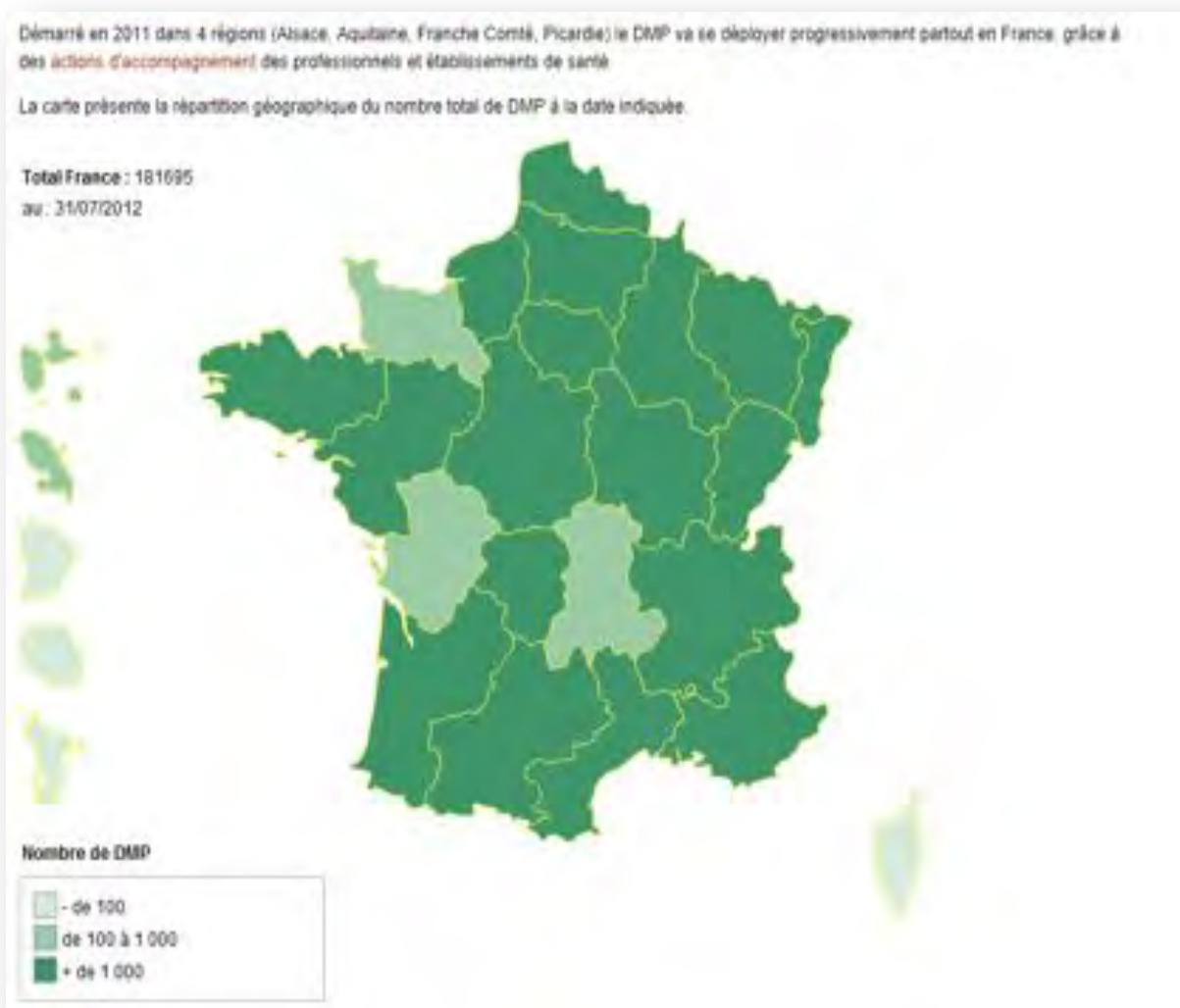
## **3.1. Le dossier patient informatisé**

### ***3.1.1. Le Dossier Médical Personnel***

La France se classe en première position, parmi les pays membres de l'OCDE, pour son système de soins. Mais il reste encore beaucoup à accomplir pour rendre ce système toujours plus sûr. Aujourd'hui, se pose le problème du vieillissement de la population et de l'allongement de la durée de vie. Les deux principales conséquences sont la recrudescence de nombreuses pathologies et l'augmentation des accidents iatrogènes médicamenteux, deux effets dont le coût n'est pas négligeable pour la sécurité sociale. D'autre part, la désertification médicale de certaines régions françaises conduit à chercher des solutions pour partager les compétences entre différents professionnels de la santé ; cela passe par une meilleure coordination, et donc une meilleure communication, entre ces acteurs.

La loi du 13 août 2004 relative à l'assurance-maladie encadre cette coordination en lançant le projet du Dossier Médical Personnel (art. L.1111-23) avec pour objectif la création d'un dossier pour chaque bénéficiaire de l'assurance maladie en 2007. Il s'agit d'un dossier médical informatisé qui permet de regrouper toutes les données de santé d'un patient comme ses analyses biologiques, ses comptes-rendus d'examens, ses radiographies, ou encore ses prescriptions médicales<sup>8</sup>. Il est accessible par internet ce qui permet aux différents professionnels de santé de partager son contenu, à condition que le patient donne son accord. Il peut être complété par tout praticien ainsi que par le patient lui-même et est aussi alimenté par les dossiers partagés par les professionnels de santé : le Dossier Pharmaceutique (DP) et le Dossier Communicant de Cancérologie (DCC). La loi n'oblige pas un patient à ouvrir son Dossier Médical Personnalisé mais il risque un moindre remboursement de ses frais de santé s'il en refuse l'accès à un professionnel de santé. Quant à ces derniers, leur entrée et leur maintien dans le processus de convention avec les organismes d'assurance maladie passent par l'utilisation et l'alimentation du Dossier Médical Personnalisé<sup>8</sup>.

Aujourd'hui pourtant, le Dossier Médical Personnalisé peine à se développer. En effet, en 2011, l'Agence des systèmes d'informations partagées de santé ambitionnait la création de 500 000 dossiers médicaux personnels en un an. Le cap des 100 000 a seulement été franchi en 2012 (**Figure 1**)<sup>9</sup>.



**Figure 1** : Déploiement du DMP en France. « Démarré en 2011 dans 4 régions (Alsace, Aquitaine, Franche Comté, Picardie) le DMP va se déployer progressivement partout en France, grâce à des actions d'accompagnement des professionnels et des établissements de santé » (Modifié à partir de<sup>10</sup>)

Trois raisons sont évoquées comme étant à l'origine de ce retard :

- Le manque d'équipement des professionnels de santé en logiciels compatibles avec le Dossier Médical Personnalisé

- Le fait que les diagnostics et traitements qu'ils proposent puissent être exposés aux yeux de leurs confrères
- Le temps que prend l'alimentation de ce dossier.

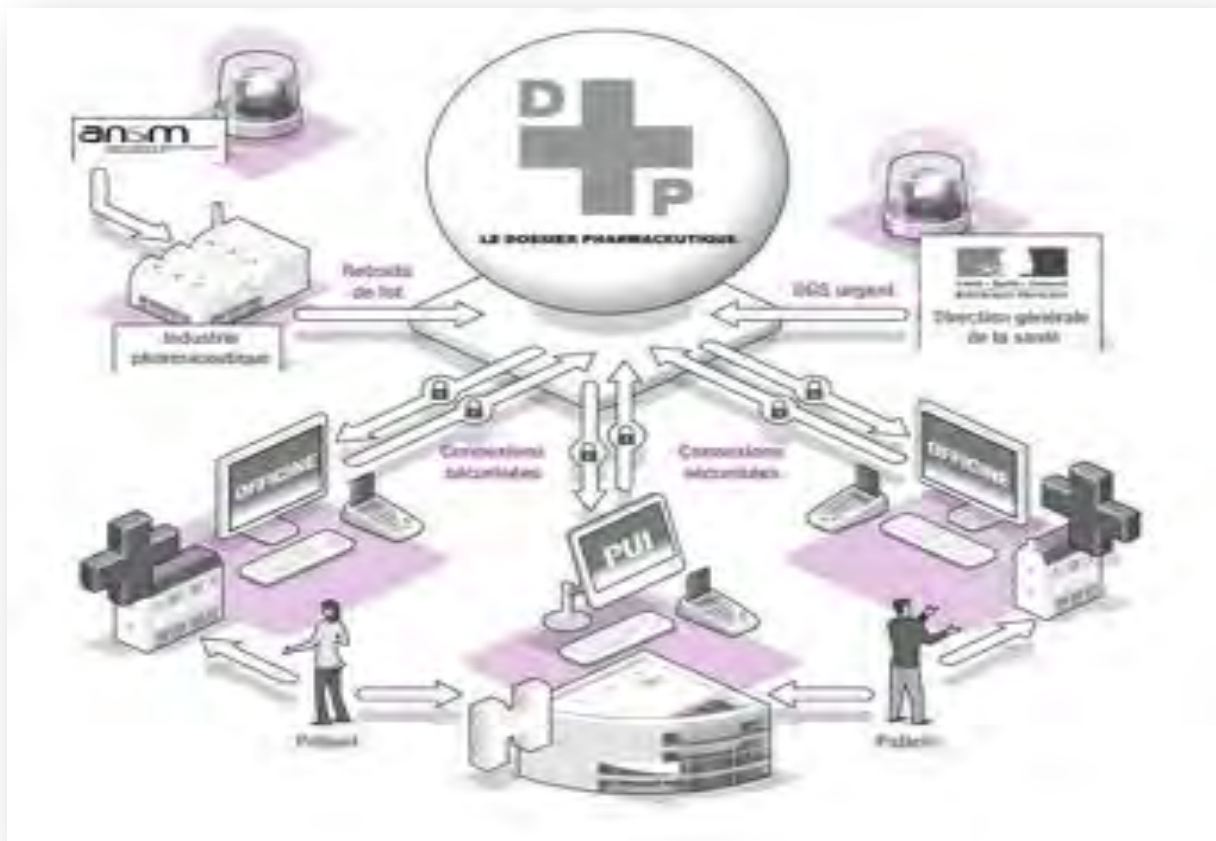
### **3.1.2. Le Dossier Pharmaceutique**

Le Dossier Pharmaceutique a été créé en janvier 2007 par la loi relative à l'organisation de certaines professions de santé<sup>11</sup>. Son rôle est de sécuriser la dispensation des médicaments. Le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens a pour mission, entre autres, de le mettre en œuvre. Il fait suite à la création du Dossier Médical Personnel proposé aux médecins en 2004.

Le Dossier Pharmaceutique représente la participation active des pharmaciens d'officine au Dossier Médical Personnalisé<sup>12</sup>. Il s'agit d'un outil très utile au pharmacien d'officine et qui s'inscrit dans l'évolution de son métier. Selon le Code de Santé Publique (art. L.1111-23), le dossier pharmaceutique est créé pour assurer la qualité et la coordination des soins. Tous les bénéficiaires de l'Assurance Maladie sont concernés et tous disposent d'un droit d'opposition. Un des devoirs du pharmacien est d'alimenter le Dossier Pharmaceutique à l'occasion d'une dispensation, qu'elle soit accompagnée ou non d'une ordonnance.

L'Ordre National des pharmaciens coordonne la mise en place du Dossier Pharmaceutique dans les pharmacies françaises. Ce Dossier permet de centraliser, pour chaque patient, tout ou partie de ses traitements, avec son accord, qu'il s'agisse de médicaments soumis à prescription médicale ou pas (**Figure 2**). La création d'un Dossier Pharmaceutique est possible pour tous à la seule condition de posséder une carte Vitale qui servira de « clé d'accès » (**Figure 3**). Le partage des données entre pharmaciens ou avec l'hôpital se fait dans la stricte confidentialité et l'accès aux données est possible pendant 4 mois.





**Figure 2** : Le circuit du Dossier Pharmaceutique (Site de l'Ordre National des Pharmaciens, Le Dossier Pharmaceutique. 03/10/12)

L'objectif de la création d'un tel support est de répondre aux exigences de la loi du 13 août 2004, relative à l'assurance maladie, qui sont les suivantes :

- Lutte contre l'iatrogénie
- Lutte contre la redondance des soins<sup>12</sup>

Le Dossier Pharmaceutique doit conduire à une dispensation de meilleure qualité car plus personnalisée et plus sécurisée. En outre, il permettra non seulement de faire réaliser des économies à la sécurité sociale mais aussi d'assurer une meilleure traçabilité des médicaments. Il s'agit de repérer les redondances et les interactions entre différents traitements, d'améliorer le conseil du pharmacien, d'assurer un suivi thérapeutique de qualité et enfin d'alimenter le volet médicament du Dossier Médical Personnel (DMP).

Contrairement au Dossier Médical Personnel, le Dossier Pharmaceutique connaît un succès plus franc depuis son lancement en 2007 avec, en avril 2012, près de 24 millions de français détenteurs d'un dossier pharmaceutique<sup>13</sup> et près de 95% des officines équipées pour gérer ces dossiers<sup>14</sup>.



**Figure 3** : Le fonctionnement du Dossier Pharmaceutique (DP) en 6 questions

(Modifié à partir de <http://www.supergelule.fr>, *Le dossier pharmaceutique au cœur de 7000 pharmacies*, 27/03/09)

Le Dossier Pharmaceutique est aujourd'hui accessible et utilisable par les Pharmacie à Usage Intérieur (**Figure 2**) au même titre que par les pharmaciens d'officine suite à la parution d'un décret au journal officiel du 7 octobre 2012<sup>15</sup>.

### **3.1.3. Réglementation**

#### Création et contenu du Dossier Pharmaceutique

La création du Dossier Pharmaceutique ne peut se faire qu'avec l'accord express du patient ou de son représentant légal<sup>16</sup>. Il peut être clôturé n'importe quand et chez

n'importe quel pharmacien par le bénéficiaire ou son représentant légal. Une attestation d'ouverture ou de clôture doit alors lui être remise. Une fois le dossier clos, il est conservé pendant 3 ans chez un hébergeur de site internet agréé puis détruit.

Le Dossier Pharmaceutique contient la liste des médicaments (dénomination, quantité, date de délivrance) délivrés au cours des 4 derniers mois dans n'importe quelle pharmacie, prescrit ou pas par un médecin<sup>15</sup>. Il contient également des éléments sur l'identité du patient tels que son nom, son sexe ou encore sa date de naissance. Chaque opération réalisée sur un dossier, qu'il s'agisse d'une création, d'une consultation, de l'alimentation ou d'une rectification, est datée et comporte l'identification du pharmacien qui a effectué cette opération.

#### Hébergement des données et accès au Dossier Pharmaceutique

Les Dossiers Pharmaceutiques sont stockés chez un hébergeur de données de santé unique sélectionné par le Conseil national de l'Ordre des Pharmaciens. Depuis le lancement de l'expérimentation en 2007, la société Santéos a été chargée de l'hébergement des dossiers. Depuis fin avril 2013, suite à un renouvellement de marché, c'est désormais à la société Docapost BPO que revient ce travail.

La sélection de l'hébergeur repose sur des critères stricts tels que la garantie de confidentialité des données ou encore la rapidité d'accès au dossier au comptoir. Un contrat est signé entre l'Ordre et la société sélectionnée pour garantir la fiabilité des échanges de données et l'ensemble de ces critères (*Code de la sécurité sociale, art.R.161-58-10*). Aucune donnée n'est conservée ou enregistrée dans les officines.

Les informations contenues dans les dossiers ne sont accessibles que sous certaines conditions, définies par l'article R.161-58-11 du Code de la Sécurité Sociale et qui sont les suivantes :

- Les données sont accessibles aux pharmaciens pendant toute la durée de vie du dossier
- A partir de la date de saisie, les données sont accessibles en officine pendant 4 mois puis conservées chez l'hébergeur pour une durée totale de 3 ans. Cette

conservation permet, en cas d'alerte sanitaire relative à un médicament particulier, de pouvoir remonter jusqu'aux patients à qui on l'a délivré.

Le pharmacien d'officine ou de PUI peut consulter et alimenter le Dossier Pharmaceutique grâce à sa carte professionnelle et la carte vitale du patient<sup>15</sup>. Ce dernier peut, à tout moment et dans n'importe quelle pharmacie d'officine, demander une copie de son dossier ou le faire clôturer. Il dispose aussi d'un droit de rectification des données.

### Confidentialité des données

L'enregistrement, la conservation et le transfert des données relatives au Dossier Pharmaceutique ou au Dossier Médical Personnel sont réalisés sous des conditions de haute sécurité grâce à un cryptage informatique pour un maximum de sécurité<sup>17</sup>. Une pharmacie d'officine donnée ne peut conserver aucune des données relatives à la dispensation de médicaments par une autre pharmacie. Seules seront conservées, dans son système informatique, les opérations effectuées dans cette propre officine.

Le secret médical et le secret professionnel s'applique à l'utilisation des données contenues dans les différents types de dossiers. Les informations recueillies ont pour objet un meilleur accompagnement de la santé du patient et ne peuvent être utilisées pour lui porter un quelconque préjudice. Par exemple, en ce qui concerne le Dossier Médical Personnel, aucun médecin du travail ni aucune compagnie d'assurance ou de mutuelle ne peut y avoir accès<sup>16</sup>.

Le Dossier Pharmaceutique est donc un parfait exemple de l'utilité des TIC dans l'exercice de la pharmacie d'officine ou la pharmacie à usage intérieur. Il illustre la nécessité d'évoluer dans ce métier en tenant compte du développement technologique. Il donne aussi une idée de ce que pourrait apporter la collaboration entre professionnels de santé.

## **3.2. La télésanté**

La télésanté et la télémédecine peuvent-elles fonctionner sans le Dossier Médical Personnel ? Si le pharmacien doit participer à ce type d'acte de télécommunication, on s'attend à ce que, pour la bonne marche du système et pour la sécurité des patients, il dispose d'un accès, même restreint, au Dossier Médical Personnel, ou bien que l'on élargisse le contenu du Dossier Pharmaceutique pour y intégrer un minimum d'informations sur les antécédents du patient.

### **3.2.1. Qu'est que la télésanté ?**

La télésanté se définit comme l'ensemble des actes et services de santé assurés à distance grâce aux technologies de l'information et de la communication<sup>18</sup>. Il s'agit donc d'une production de soins à distance qui peut se présenter de deux manières différentes : soit une dématérialisation de l'offre de soin telle qu'elle existe aujourd'hui, soit une création de nouveaux services et une réorganisation des structures sanitaires<sup>17</sup>.

La télésanté doit répondre à des défis déjà évoqués plus haut, à savoir les changements de démographie médicale, les difficultés d'accès aux soins dans certaines régions, la redondance des actes de santé, l'augmentation du nombre de maladies chroniques ainsi que les coûts trop importants en matière de santé en France. Cependant il n'est pas encore démontré que dans ce domaine, les TIC puisse réellement permettre de réaliser des économies, notamment à cause de la création de nouveaux services. Autres bénéfices de la télésanté, elle permet au patient d'être placé au centre du système de soins et favorise son autonomie.

### 3.2.2. La télémédecine

#### Définition et champs d'application

La télémédecine est un sous ensemble de la télésanté et elle est définie de manière officielle par la loi HPST de 2009. (L'OMS distingue complètement les deux termes, faisant de la télémédecine un sous ensemble de la médecine<sup>19</sup>).

Selon l'article L.6316-1 du code de la santé publique : « *La télémédecine est une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé, parmi lesquels figure nécessairement un professionnel médical [...].*

*Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients.*

*La définition des actes de télémédecine ainsi que leurs conditions de mise en œuvre et de prise en charge financière sont fixées par décret, [...]. »*

Elle ne se substitue donc pas aux actes médicaux tels qu'on les connaît mais se présente plutôt comme une réponse aux changements que connaît le secteur de la santé depuis plusieurs années.

Le décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 a défini 4 actes de télémédecine :

- La téléconsultation
- La télé-expertise
- La télésurveillance médicale
- La téléassistance médicale

Selon François-Xavier Selleret, directeur général de l'offre de soin (DGOS) depuis février 2012, une autorité de santé sous tutelle du ministère de la santé, cinq

chantiers ont été lancés depuis 2011 pour promouvoir la télésanté au niveau national<sup>20</sup>. Il s'agit d'assurer la permanence des soins en imagerie, la prise en charge des accidents vasculaires cérébraux, celle de la santé des personnes détenues ou encore la prise en charge d'une maladie chronique et les soins en structure médico-sociale ou en HAD (Hospitalisation à Domicile).

La téléconsultation et la télésurveillance médicale et plus particulièrement leurs applications dans le domaine des pathologies chroniques et aiguës sont des actes qui vont pouvoir être réalisés à l'officine dans les années à venir dans le cadre des nouvelles missions définies par la loi HPST de 2009. Ces applications des TIC tendent à être utilisées comme outils d'aménagement du territoire, l'idée étant d'organiser les points d'accès à la santé sous forme de réseau couvrant toute la France et ainsi, d'offrir à tous un accès à des soins de qualité, y compris dans les régions touchées par la désertification médicale en permettant ainsi un meilleur suivi des patients atteints de pathologies chroniques.

### Horizons internationaux

Comme décrit ci-dessus, la télémédecine a été définie et encadrée en France par la loi HPST 2009 et le décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010. Son histoire est pourtant bien plus ancienne ; il faut savoir qu'un appel téléphonique à un confrère pour obtenir un renseignement médical est un acte de télémédecine même si cette définition ne correspond qu'en partie à la définition actuelle.

L'histoire de la télémédecine débute donc dans les années 60 aux Etats Unis avec deux dates importantes : 1965 et la première visioconférence en chirurgie cardiaque entre Suisse et Etats Unis et 1973 avec le premier congrès international de télémédecine et la mise en place de différents projets qui seront pour la plupart un échec du fait d'une mauvaise organisation et de coûts trop importants<sup>21</sup>. Puis, dans les années 70, la NASA met en place un programme de télémédecine à l'usage des astronautes et de l'armée américaine. Enfin, une troisième génération de télémédecine voit le jour dans les années 80 en Norvège. Il s'agit de téléconsultation en temps réel pour différentes spécialités telles que la dermatologie ou encore de la

cardiologie par exemple. Cette fois-ci, c'est un succès et cette technologie va s'étendre et se démocratiser, notamment grâce au développement d'internet.

En France, l'expérimentation de la télémédecine débute vers 1966 grâce au Professeur Louis Lareng<sup>22</sup> avec la télétransmission d'ECG et de relevés de pression artérielle<sup>23</sup>. Suite à la création, en 1989, de l'institut européenne de télémédecine par l'université Paul Sabatier et le CHU de Toulouse, il donne l'élan à de nouveaux projets et promeut la convergence entre télémédecine et e-santé. Il donne notamment l'impulsion nécessaire à la création du Groupement d'Intérêt Public Réseau Télémédecine (GIP réseau télémédecine) en 1993. Cette structure, située au CHU de Toulouse est la plus ancienne et la plus importante des structures de télémédecine française<sup>21</sup>. Les champs d'applications du GIP réseau télémédecine sont, pour la majorité, des téléconsultations de cancérologie et de neuroradiologie et leur progression a été considérable en 2006<sup>21</sup>. Elles sont pour la plupart effectuées en présence du patient. On voit encore une fois que les TIC sont propices au placement du patient au cœur de son propre parcours de santé.

Au fil des années, la télémédecine tente de sortir de l'hôpital pour se démocratiser dans d'autres lieux de soins, toujours encadrée par des professionnels de santé. C'est le cas par exemple en Ile de France où l'utilisation de telles méthodes de consultation dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) permet de suivre au mieux les patients atteints de pathologies multiples (dermatologie, cardiologie, orthopédie).

Enfin, la téléconsultation a trouvé sa place dans les centres pénitenciers, comme par exemple celui de Lannemezan, l'objectif étant, encore une fois, d'offrir des soins de qualité à tous en tout point du territoire et à un moindre coût. Dans ce cas, en effet, la dématérialisation des consultations permet d'éviter le transport du prisonnier et de son service d'escorte jusqu'au CHU le plus proche et donc d'économiser près de 300 euros par prisonniers<sup>24</sup>.

Aujourd'hui, en France, la télémédecine existe aussi par le biais de plateformes de médecins qui peuvent conseiller les patients par téléphone et les diriger vers des



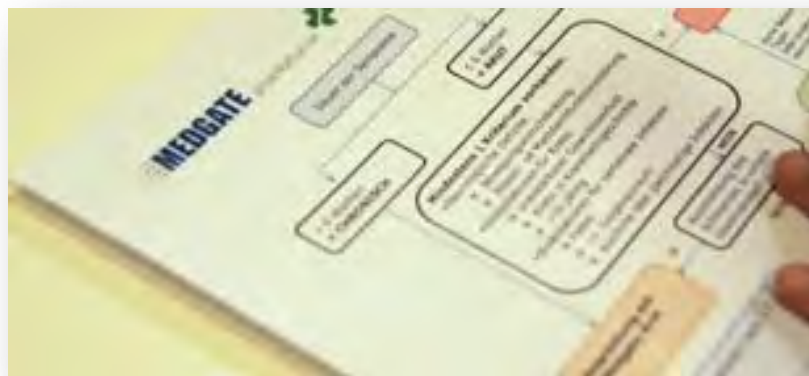
centres de soins. Les prescriptions informatisées et dématérialisées ne sont, quant à elles, pas réellement développées dans notre pays pour le moment. Dans les pharmacies d'officine, elles semblent avoir des difficultés à se mettre en place notamment pour des raisons relatives au financement des technologies supports et à la rémunération de ces actes supplémentaires potentiellement chronophages.

### L'exemple Suisse

Dans certains pays d'Europe le pas vers la télémédecine a déjà été franchi. C'est notamment le cas en suisse avec le programme NetCare, en partenariat avec la société Medgate (centre de télémédecine), mis en place en avril 2012 dans 200 pharmacies<sup>25</sup>. Ce service de consultation et d'aide médicale est disponible sans rendez-vous. Les « consultations » se déroulent de la manière suivante : le patient vient à la pharmacie pour une pathologie ou une blessure quelconque. Les pharmaciens adhérents, identifiés par un logo spécifique (**Figure 4**) sur la devanture de l'officine, ont reçu une formation portant sur plusieurs pathologies bénignes communes telles des conjonctivites, des cystites, des douleurs dorsales, des brûlures d'estomac entre autres. Ils disposent d'arbres décisionnels spécifiques de pathologies (**Figure 5**) mis en place conjointement par des médecins et des pharmaciens. Pour le moment quatorze algorithmes sont disponibles, une vingtaine est prévue au total. D'autre part, ils suivent une formation conduisant à l'obtention d'un certificat, nécessaire pour participer au programme.



**Figure 4** : Logo NetCare. Logo présent sur les vitrines des pharmacies adhérentes au concept



**Figure 5** : Algorithmes NetCare. Exemple d'arbre décisionnel mis au point par un groupe de médecins et de pharmaciens pour une vingtaine de pathologies et destinés à être utilisé par les pharmaciens d'officine adhérents au programme NetCare

Le patient expose son problème au pharmacien lors d'un entretien préalable indispensable d'environ 15 minutes (qui sera rémunéré quelle qu'en soit l'issue), le but n'étant pas de faire systématiquement appel au service de télémédecine. En suivant l'arbre décisionnel concerné, le pharmacien a le choix entre 3 solutions<sup>26</sup> :

- Traiter lui-même le problème en délivrant un médicament sans ordonnance
- Orienter le patient vers un autre professionnel de santé ou même l'hôpital en cas d'urgence
- Contacter un médecin par le biais de la plateforme Medgate

Si la troisième solution est choisie, il envoie alors à la plateforme les informations concernant le patient (nom, résumé des antécédents et des signes cliniques). Dans les minutes qui suivent, un des médecins appelle alors la pharmacie par visioconférence. La consultation se déroule dans l'espace de confidentialité de la pharmacie et le pharmacien peut assister à l'entretien si le patient n'y voit pas d'inconvénient. Elle est facturée au patient ou à sa caisse d'assurance directement (dans le cas d'accord de partenariat). Finalement, à l'issue de cette consultation, le médecin peut prescrire des examens complémentaires et/ou des médicaments. Il faxe alors l'ordonnance correspondante à la pharmacie à la fin de l'entretien. Quelques jours plus tard, le service Medgate appelle le patient pour s'enquérir de son état de santé et de l'amélioration ou non des symptômes<sup>25</sup>.

La patientèle cible est celle dont le médecin traitant est en vacances, ou encore une population de passage comme les touristes, par exemple. Il ne s'agit pas de faire de la concurrence aux médecins de villes mais plutôt de compléter l'offre de soins pour des patients qui préfèrent consulter leur pharmacie de quartier au lieu de se rendre aux urgences de l'hôpital le plus proche. Les pharmaciens adhérents au concept représentent alors une porte d'entrée dans le système de santé et ils effectuent des opérations de triage, en suivant des critères scientifiques établis par des médecins et des pharmaciens, afin d'améliorer l'efficacité de la prise en charge globale des patients.

En suisse, ces téléconsultations s'inscrivent dans une démarche plus ancienne de consultations à l'officine pour des pathologies chroniques (mesures de glycémie, d'hypertension artérielle, prise en charge des patientes réclamant la pilule du lendemain) et ce, sous la forme d'actes rémunérés<sup>26</sup>.

Pour ce qui est de l'aspect financier<sup>26</sup>, un des pharmaciens interrogé (Stéphane Haller, pharmacien à Bâle) explique que le projet est globalement désintéressé. L'installation du matériel et des lignes de communications haute résolution ont été réalisés à ses frais et seront difficilement rentabilisables ; en outre, il s'agit d'une activité assez chronophage. En ce qui concerne la rémunération correspondante aux actes, le pharmacien perçoit l'équivalent de 12,50 euros pour la consultation préalable (contre environ 40 euros pour la consultation médicale par Medgate – coût d'une consultation médicale classique en suisse). En revanche la rémunération pour les actes de consultation à l'officine dans le cadre de la prise en charge des pathologies chroniques est de 41 euros.

En conclusion, toujours selon S. Haller, l'obligation de formation résultant de ce projet est un avantage considérable car elle permet de repositionner le pharmacien dans son rôle de conseil, conseil qui devient par ailleurs plus avisé et plus sécurisé. Par contre, le principal inconvénient est, bien sûr, le coût nécessaire au fonctionnement du système (l'équivalent de 16700 euros sur 2 ans) et le temps investi pour les consultations.

### Un exemple en France : mise en place du SYMPAD

Côté français, un nouvel outil a obtenu une certification en 2011 (la fondation internationale Health On Net assure la certification des sites internet de santé, appelée certification HONcode). Le SYMPAD, pour Système de monitoring médicalisé de patient en pharmacie ou à domicile, est destiné à être mis en place dans les pharmacies d'officines et est installé dans quelques pharmacies pilotes d'Ile de France depuis janvier 2012<sup>27</sup>. Cet outil doit permettre aux médecins et aux pharmaciens de coopérer tout en assurant un suivi plus régulier des patients atteints de maladies chroniques. En outre, il devrait répondre aux nouvelles missions du pharmacien d'officine.

A l'initiative de ce projet, la société MédecinDirect, spécialisée dans le téléconseil depuis 2010 et bientôt dans la télémédecine. Elle travaille en collaboration avec les Assurances du Crédit Mutuel et offre aux adhérents des conseils médicaux (médecine générale, renvoie vers spécialistes, second avis ou complément d'information)<sup>28</sup>. Pour mener à bien ce projet, elle s'est liée à différents partenaires : Ariana Pharma (fournisseur de logiciel et de services d'aide à la décision pour optimiser la R&D en pharmacie), Boston Life Labs (développeur de solution en e-santé), CEA-LETI (Laboratoire d'électronique et de technologie de l'information – Laboratoire de Commissariat d'Energie Atomique) et Télécom Bretagne (école d'ingénieur).

Plusieurs constats sont à l'origine de la création de cet outil :

- Le suivi du patient est une notion primordiale, à intégrer dans tout parcours de soin
- L'installation de monitoring au domicile de chaque patient atteint de pathologies chroniques est financièrement difficile à réaliser
- Les pharmacies sont réparties, en France, de manière homogène, sans notion de désertification

- La loi HPST 2009 place le pharmacien dans le parcours de soin du patient et définit le rôle qu'il doit jouer dans le suivi des patients atteints de pathologies chroniques

SYMPAD se compose d'une unité de collecte de données multi-fonction dénommée la H-Box (**Figure 6**) disposant d'un lecteur de carte vitale et de CPS et reliée, d'une part, à une tablette tactile qui va permettre au pharmacien d'entrer les données relatives au patient et à sa pathologie et d'autre part, à divers appareils de mesures (**Figure 6**). Aujourd'hui sont disponibles une balance, un tensiomètre, un thermomètre, un oxymètre et une interface de connexion adaptable à tous les lecteurs de glycémie existant sur le marché français. Mais d'autres appareils sont à l'étude, tels qu'un dermatoscope, un électrocardiogramme, un capteur de fragilité (mesure la force de préhension), *etc*<sup>28</sup>. Au total, à l'heure actuelle, douze capteurs peuvent être connectés à la H-Box.

Les mesures enregistrées sont destinées à être envoyées vers la plateforme de MédecinDirect pour y être analysées. Les médecins de la société, identifiés par leur carte professionnelle et soumis, comme tout professionnel de santé, au secret professionnel, envoient leurs recommandations au pharmacien et au patient ainsi qu'au médecin traitant si le patient le souhaite.



**Figure 6 :** Les différents outils utilisables avec SYMPAD (*Sympad par MédecinDirect*)<sup>29</sup>

A la base de ce projet, l'idée est qu'un patient atteint de pathologie chronique va voir son pharmacien au moins une fois par mois pour le renouvellement de son traitement alors qu'il ne voit son médecin que tous les 3, 6 ou 12 mois selon sa pathologie. Ce système de monitoring permet donc un suivi plus fréquent et peut permettre des adaptations de traitements plus efficaces si besoin.

Cet outil ambitieux doit permettre au pharmacien d'officine de se positionner en tant que professionnel de santé éclairé et pourrait faire de lui un maillon indispensable de la chaîne de soin des patients. Il doit permettre une meilleure réactivité pour le suivi et doit faciliter la collaboration avec les médecins. La cible de ce projet est en premier lieu les zones désertées par les médecins. On peut se demander s'il trouvera sa place dans les officines de ville, ou la proximité des

pharmacies entre elles et avec les médecins risque, d'une part, de poser des problèmes de concurrence et, d'autre part, se révéler obsolète.

Enfin, un dernier problème rencontré concerne le financement de l'installation de la H-Box et des différentes interfaces de mesure. L'autofinancement ne peut être imaginé que par un très petit nombre de pharmaciens. Les collectivités locales peuvent-elles prendre en charge l'installation de technologies de télémédecine ? Si oui, comment sélectionner les pharmacies participantes ? Enfin, quelle serait la rémunération pour le pharmacien ?

### 3.3. Autres exemples d'applications des TIC en santé

En reprenant la définition de la télésanté : « *La télésanté se définit comme l'ensemble des actes et services assurés à distance grâce aux technologies de l'information et de la communication. Il s'agit donc [...] soit (d')une dématérialisation de l'offre de soin telle qu'elle existe aujourd'hui, soit (d')une création de nouveaux services et une réorganisation des structures sanitaires.* » on peut s'apercevoir que les TIC peuvent avoir de multiples applications dans le domaine de la santé. Par exemple, des applications pour smartphones ou tablettes et des carnets de santé en ligne sont développées. Cependant, les applications pour téléphones mobiles ne servent pas uniquement l'intérêt médical, comme présenté par la suite dans la seconde partie de ce manuscrit.

#### 3.3.1. Les applications pour téléphones mobiles

Les applications pour smartphones tendent à se démocratiser, toutes utilisations confondues. La santé n'échappe pas au phénomène et de nombreuses applications sont destinées à faciliter le quotidien santé avec par exemple des applications concernant la pilule, la grossesse, le contrôle du diabète. C'est le cas, par exemple, de l'application du Laboratoire Sanofi-Aventis, iBGStar® Diabètes Manager.



**Figure 7** : Lecteur de glycémie fixé sur un smartphone



Il s'agit d'un lecteur de glycémie qui se branche directement sur le téléphone mobile ou le lecteur MP3 (**Figure 7**). Le patient se connecte à cette application, insère une bandelette dans le lecteur, se pique et réalise son test. Les données s'enregistrent et sont analysées par l'application. Les résultats apparaissent sous la forme de statistiques dans des tableaux de bord et des graphiques (**Figure 8**). Une fonction permet aussi de les imprimer ou de les envoyer directement par par messagerie électronique à des professionnels de santé<sup>30</sup>.



**Figure 8** : Exemples de tableaux de bord visualisables sur le smartphone connecté au lecteur de glycémie iBGstar [modifié à partir de <sup>30</sup>]: le graphique des tendances positionne les valeurs dans le temps, des alertes en couleurs s'affichent selon les valeurs de glycémie ; ici le rose indique une valeur inférieure à la limite d'hypoglycémie. Enfin, le carnet de glycémie permet de noter les valeurs à différent moment de la journée.

Cette application s'intègre dans le quotidien de la personne diabétique pour rendre la tâche de contrôle multi-quotidienne plus simple et, autant que possible, plus ludique. On trouve aussi des applications qui permettent de réaliser les auto-mesures tensionnelles et de les transmettre aux professionnels de santé par messagerie électronique, sans aucune installation supplémentaire nécessaire chez le médecin ou le pharmacien. On voit ici se profiler un nouveau moyen pour le

pharmacien d'avoir accès aux analyses de ses patients et une autre façon d'œuvrer dans le cadre des nouvelles missions proposées par la loi HPST 2009. Les résultats d'INR pourraient certainement aussi être envoyés par messagerie électronique, par exemple, pour encadrer au mieux le suivi des traitements par AVK.

### **3.3.2. Les carnets de santé en ligne**

Les carnets de santé en ligne sont un autre exemple intéressant de dématérialisation provoquée par les TIC. Des sociétés privées offrent en effet la possibilité de conserver et de consulter ses données médicales sur le net, et ce de n'importe où, y compris par le biais d'application pour téléphones mobiles<sup>31</sup>. Là encore, le patient est acteur de sa santé. Il crée lui même une fiche sur internet, dans laquelle il peut noter, selon les systèmes proposés, les médicaments qu'il prend, ses rendez-vous chez le médecin, les vaccins faits et à faire, etc. Il reçoit des alertes sanitaires ou des rappels de vaccination. Il peut aussi accéder à des fiches pathologies et peut fournir les codes d'accès à son médecin. Certains sites offrent la possibilité de stocker des données telles que des résultats d'imageries ou comptes rendus de spécialistes. Ces sites se sont démocratisés depuis leur lancement en 2008 ; les principaux représentants du phénomène sont Sanoia et Dossier Santé Personnel, tous deux offrant des services gratuits.

En ce qui concerne la confidentialité des données, les sites doivent être validés par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) pour être autorisés officiellement. Pourtant, aucun site ne peut offrir une sécurité totale, ces sites peuvent être piratés, et l'accès aux données est convoité par de grands groupes pharmaceutiques<sup>32</sup>.

Cette application n'a pas sa place dans le circuit officinal et dépasse de ce fait le cadre de mon sujet, mais son existence donne l'occasion de rappeler que le pharmacien, au même titre que le médecin ou tout autre professionnel de santé, se doit d'informer sa patientèle sur les risques liés à l'utilisation d'internet pour certaines applications santé et à l'enregistrement des données personnelles sur le net. Le

patient doit avoir le reflexe de rechercher si les sites internet sur lesquels il navigue ont obtenu des certifications, et de quelle manière ils garantissent la sécurité et la confidentialité des données stockées.

## **4. TIC ET EXPLOITATION DE L'OFFICINE**

---

Le métier de pharmacien d'officine est certes celui d'un professionnel de santé mais aussi celui d'un chef d'entreprise, et cela implique une obligation de résultat, des salaires, des factures de fournisseurs et encore des mensualités bancaires à régler. La difficulté réside dans la conciliation de ces deux aspects et ce, tout en respectant les règles encadrant l'exploitation d'une officine comme l'interdiction de publicité ou encore la promotion du bon usage du médicament.

Internet est partout et chez tout le monde. Le pharmacien doit pouvoir en tirer partie tout en respectant le cadre légal de dispensation imposé par la loi française, cadre qui s'est par ailleurs fortement élargi depuis le 19 décembre et l'autorisation de la vente en ligne des médicaments disponibles en libre accès dans un premier temps, et, dans un deuxième temps, avec l'autorisation, le 14 février dernier, de vendre tous les médicaments à prescription médicale facultative.

Cette deuxième partie cherche à définir le cadre d'application de cette autorisation, et d'une manière plus générale pose la question du rôle d'internet dans l'officine. Internet peut-il être un atout pour la pharmacie d'officine et qu'est ce que le pharmacien peut en attendre.

## 4.1. Le site internet vitrine

Internet est aujourd'hui largement utilisé par les entreprises et les professionnels, mais les pharmacies possédant leur propre site internet sont encore peu nombreuses. Il s'agit pourtant d'un très bon moyen de communication et de fidélisation avec sa patientèle. La question est de savoir quel usage peut réellement en faire une pharmacie d'officine ; simple vitrine et outils de communication ou véritable moyen de relancer et/ou de diversifier son chiffre d'affaires ? Quel coût cela représente-t-il ? Une des principales difficultés réside dans le fait que, dans le métier de la pharmacie, la frontière entre publicité et information est ténue.

Quoi qu'il en soit, avant de se lancer dans la création d'un site Internet, le pharmacien se doit de bien étudier le sujet et les options dont il dispose depuis l'autorisation de vente en ligne de médicaments. En particulier, il doit bien définir l'usage qu'il souhaite en faire avant d'identifier le type de site internet à mettre en place.

### 4.1.1. Création d'un site internet à l'officine

#### Quelles sont les règles à respecter ?

Pour ouvrir un site internet adossé à une pharmacie, les règles suivantes doivent être respectées, et ce quel qu'en soit son usage.

#### **Déclaration à la CNIL (Commission nationale de l'information et des libertés)**

Elle est nécessaire pour les sites collectant des données à caractère personnel et/ou des données de santé. Selon l'activité réalisée, il s'agira d'une déclaration simplifiée ou d'une procédure plus complexe<sup>33, 34</sup>.

## **Déclaration à l'ARS**

S'il est destiné à être utilisé pour le e-commerce, le site doit faire l'objet d'une déclaration à l'Agence Régionale de Santé (ARS) compétente (annexe). La demande doit être effectuée par tout moyen permettant d'en accuser réception<sup>35</sup> ; une absence de réponse dans les 2 mois qui suivent vaut pour acceptation. Une fois la demande acceptée, le pharmacien dispose alors de 15 jours pour se déclarer à l'Ordre des Pharmaciens. Par la suite, toute modification des éléments de l'autorisation doit faire l'objet d'une note d'information destinée à l'ARS et à l'Ordre.

## **Choix du nom du site**

Le choix des noms de site et de domaine passe par la vérification de leur disponibilité. Pour cela, le pharmacien a deux possibilités :

- Pour les noms de domaine en .fr, la vérification se fait auprès de l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC)
- Pour les noms de domaine en .com, .org, .net, elle se fait auprès de l'Internet Corporation for Assigned Number and Name (ICANN).

Le pharmacien peut passer par un bureau d'enregistrement pour protéger le nom qu'il aura choisi, moyennant une cotisation annuelle de l'ordre d'une dizaine d'euros par nom de domaine.

## **Mentions obligatoires sur le site**

Un certain nombre de mentions doit être présent sur le site et facilement accessible par l'internaute. La loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique<sup>36</sup> dresse une liste des mentions obligatoires devant figurer sur n'importe quel site internet selon l'activité à laquelle il se destine ; en voici une partie :

- Les noms des personnes physiques ou morales responsables ainsi que la raison sociale le cas échéant,
- Les adresses de courrier électronique, de siège social, des locaux et les numéros de téléphone
- Le numéro d'inscription au registre du commerce si besoin

- Le numéro d'identification pour les professions assujettis à la TVA

Pour le pharmacien, qui exerce une profession réglementée, il faut ajouter une référence aux règles de la profession ainsi que le titre professionnel et l'état dans lequel il a été obtenu. S'ajoutent à cela, des liens vers les sites de l'Ordre des pharmaciens et du ministère de la santé ainsi que les coordonnées de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM)<sup>35</sup>. Pour finir, un logo commun aux états membres doit figurer sur toutes les pages (**Figure 26**).

Le dossier de demande d'autorisation de création d'un site de e-commerce (**Annexe 3**) comporte de nombreux items. Le pharmacien demandeur de l'autorisation doit fournir des indications très précises concernant ses locaux, son personnel, son futur site. Toutes ces exigences pourraient décourager un certain nombre de pharmaciens. D'autre part, elles risquent de générer pas mal de refus d'autorisation d'ouverture.

## **Publicité**

La présentation de l'activité officinale doit être neutre, dans le respect et la dignité de la profession, avec tact et mesure<sup>37</sup>.

Le site internet va être le prolongement de l'activité officinale, il sera donc régi par les mêmes règles que celles qui régissent l'exercice officinal. Quand à la publicité, qu'elle concerne l'officine, le médicament ou le pharmacien, elle répond aux mêmes règles du Code de Santé Publique<sup>34</sup>.

En ce qui concerne la présentation de l'équipe officinale, la publication de photos de ses membres sur le site doit être assortie d'une autorisation écrite de la part de chacun d'entre eux.

D'autre part, selon l'article R. 4235-22 du Code de Déontologie des pharmaciens, la sollicitation de clientèle est interdite. Dans ces conditions, l'utilisation de

newsletters ne peut se concevoir que si leur envoi est déclenché par l'internaute lui-même et qu'il peut s'en désinscrire facilement et quand il le désire.

Le pharmacien peut relayer des campagnes de prévention de Santé Publique à titre informatif, à condition que cela n'entre pas dans de la sollicitation de vente de produits.

### **Obligation de secret professionnel**

Le respect du secret professionnel s'applique aux informations qui circulent sur le site internet de la pharmacie au même titre qu'à celles échangées à l'officine. Le responsable du site doit s'assurer que celui-ci est suffisamment protégé et que les données concernant les patients ne seront ni diffusées, ni accessibles au public.

### **Sanctions**

En cas de manquement aux règles applicables au commerce électronique ou aux Bonnes Pratiques de Dispensation, les sanctions encourues sont :

- La fermeture temporaire du site – pour 5 mois au maximum,
- Une amende administrative et une astreinte journalière pour chaque jour d'ouverture du site non conformément aux règles.

### *Comment créer un site internet ?*

La création d'un site internet peut se faire de manière isolée, en faisant appel à une société conceptrice de sites internet, ou alors en adhérant à certains groupements qui offrent leurs services, moyennant une cotisation, pour façonner et voire gérer en partie, les site web de plusieurs pharmacies.



## Location d'un site web clé en main dédié

Certains groupements pharmaceutiques ainsi que des sociétés telles que 1001Pharmacies par exemple ont profité des annonces médiatiques de ce début d'année 2013 pour offrir leurs services aux pharmaciens souhaitant créer un site web sans trop de difficultés.

Ces services se présentent, pour bon nombre d'entre eux, comme des portails-labels communs à plusieurs pharmacies<sup>38</sup>. Les offres proposées sont généralement assez complètes et offrent, moyennant un certain coût de mise en service et un abonnement annuel, des sites web « clé en main » comprenant la création du site et son administration mais aussi la demande d'un nom de domaine ou encore les modalités d'hébergement du site. Dans le cas d'un site de e-commerce, l'offre peut aussi comprendre le dépôt de demande d'autorisation à l'Agence Régionale de la Santé, voire même la gestion des paiements sécurisés<sup>39</sup>. Ceci présente un avantage pour les pharmaciens désireux d'ajouter un site web à leur offre de services mais hésitant devant le travail que cela représente, tant en terme de technicité que de temps. Dans ces conditions néanmoins, le pharmacien n'est pas propriétaire de son site web.

Cette solution offre un gain de temps certain pour un pharmacien qui ne maîtrise pas forcément le domaine des TIC et l'informatique. D'autre part, si l'internaute visite le site du groupement en question (il y accèdera plus facilement car ce dernier est autorisé à faire de la publicité), il peut être redirigé vers le site de la pharmacie adhérente la plus proche de lui.

Le pharmacien est tenu de garder son indépendance de jugement et d'action quelques soient les circonstances<sup>40</sup>. Il devra rester vigilant et respecter les principes de la profession, même et surtout si son site appartient à un groupement pharmaceutique.

## **Création d'un site web par un prestataire de services**

La seconde possibilité qui s'offre aux pharmaciens pour créer leur site internet est de faire appel à un concepteur de site indépendant. Dans ce cas, le concepteur se charge de guider le pharmacien pour qu'il puisse développer ses propres idées et conduire le site dans la direction qu'il choisit. Cette solution demande un peu plus d'implication technique et de temps de la part du pharmacien puisqu'il peut généralement créer les pages du site sous les conseils du concepteur qui lui, ne s'occupe que du design et de la technique pure. Le dépôt du dossier à l'ARS, la demande de nom de domaine et la recherche d'hébergeur sont à la charge du pharmacien. En contrepartie, une fois le travail du concepteur terminé, le pharmacien à la pleine propriété de son site web et peut réaliser, selon les formules choisies, toutes les modifications qu'il souhaite (ajout ou retrait de page, complément d'information, etc.).

Cette solution offre donc une entière liberté au pharmacien mais lui demande une implication plus importante que la première solution.

### ***4.1.2. Usage d'un site internet à l'officine***

Différents types de sites peuvent être rattachés à une officine. Le pharmacien a le choix entre créer un site « carte de visite », un site de service ou un site de e-commerce<sup>41</sup>. Dans tous les cas, un site internet est une vitrine supplémentaire au travers de laquelle le pharmacien peut exposer diverses informations. Nous allons voir plus en détails ces trois types de solutions.

#### *Le site « carte de visite »*

Il s'agit d'un site de présentation simplifiée de l'officine. Il va servir à communiquer l'adresse de la pharmacie, son numéro de téléphone, les horaires d'ouvertures. Il servira éventuellement à présenter l'équipe ou encore à renseigner sur les services d'urgences.

## Le site de service

Plus étoffé que le précédent, il permet à la pharmacie de présenter les activités et services qu'elle propose et permet donc d'élargir la zone de chalandise. Selon l'Ordre et le Code de déontologie, la présentation de l'activité officinale doit être neutre, objective et informative, c'est à dire conforme à la dignité professionnelle<sup>34</sup>. Seules les activités autorisées à l'officine peuvent être mises en avant sur le site (**Figure 9**); par exemple, le site ne pourra pas annoncer qu'une esthéticienne vient réaliser des soins dans l'officine.



**Figure 9** : Exemple d'activités officinales présentées sur un site web de pharmacie. Extrait de la page d'accueil du site de la pharmacie Masbou à Colomiers. Modifié à partir de <http://www.pharmacie-colomiers-masbou.fr/index.htm>

Des liens hypertextes peuvent être présents sur le site de l'officine à condition qu'ils dirigent l'internaute vers des sites internet en accord avec les bonnes pratiques de l'exercice officinal et le respect de la Santé Publique.

Le site internet est aussi un moyen de diffusion d'informations de santé publique et peut être utile pour relayer les campagnes de l'état. Un espace privé, sous forme d'intranet, peut être proposé pour que le patient puisse poster des questions et recevoir des conseils de la part de son pharmacien.

Le transfert d'ordonnances est un autre service à proposer<sup>42</sup>. L'ordonnance peut être scannée ou photographiée par le patient puis envoyée par messagerie électronique ou déposée sur le site dans un espace dédié à cet usage. Elle peut aussi être envoyée directement par le médecin afin de sécuriser au maximum la délivrance, par exemple dans le cadre de la prescription de stupéfiants. L'équipe officinale se charge alors de préparer l'ordonnance et de commander les produits manquants. Le patient vient ensuite à la pharmacie pour y chercher ses médicaments et recevoir les conseils associés. Un poste peut d'ailleurs être réservé à ce service pour lui éviter d'attendre, notamment aux heures d'affluence. D'autre part, la pharmacie peut lui envoyer un sms pour le prévenir que sa commande est prête ou qu'il manque certains produits.

Certains pharmaciens utilisent ces outils depuis des années pour promouvoir leur officine et rendre leurs services accessibles au delà de leur zone de chalandise. Isabelle Adenot, présidente du conseil national de l'Ordre des pharmaciens depuis 2009 et actuellement titulaire d'une pharmacie à Paris, a elle aussi développé un site de service (**Figures 10 et 11**).

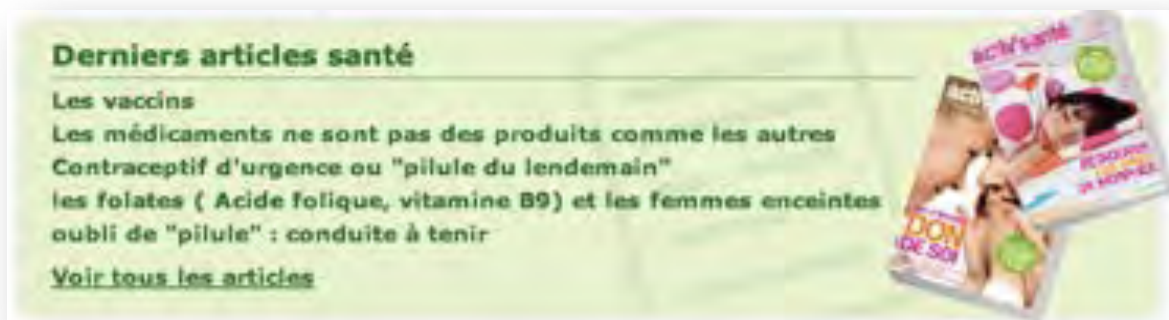


**Figure 10** : Page d'accueil du site de la Grande pharmacie Marcadet. On trouve sur cette page principale le numéro d'ordre du titulaire, les coordonnées de la pharmacie et les activités spéciales. Les onglets permettent d'accéder aux différents services.



**Figure 11** : Page d'accueil du site de la Grande Pharmacie Marcadet. Au bas de la page d'accueil, on trouve les mentions légales et des liens vers les sites de l'Ordre, de l'ANSM et de l'ARS

Sur son site, la Grande Pharmacie Marcadet propose des articles issus de magazines de santé (**Figure 12**) ainsi que des articles proposés par la pharmacie elle-même, avec des conseils pour arrêter de fumer par exemple (**Figure 13**)



**Figure 12** : Page d'accueil de site de la Grande Pharmacie Marcadet. Des articles issus de magazines de santé sont proposés aux visiteurs du site.



**Figure 13** : Thèmes de santé abordés par le site de la Grande Pharmacie Marcadet

On trouve aussi sur le site la présentation de l'équipe officinale ainsi qu'un espace restreint dédié aux personnes inscrites sur le site et qui permet notamment de laisser des messages.

### *Le site de e-commerce*

Jusqu'au 19 décembre 2012, seuls les produits de parapharmacies pouvaient être vendus sur internet, sans restriction, que l'on soit pharmacien ou pas. En effet, les produits de parapharmacie sont soumis au libre jeu de la concurrence depuis 1987 suite à une décision de Conseil de la concurrence<sup>43</sup> confirmée en janvier 1988 par la Cour d'appel de Paris. Les grands groupes de distribution se sont rapidement intéressés à ce secteur avec la possibilité d'avoir des stocks plus conséquents que ceux d'une officine, donc des prix plus attractifs, et surtout l'autorisation de faire de la publicité.

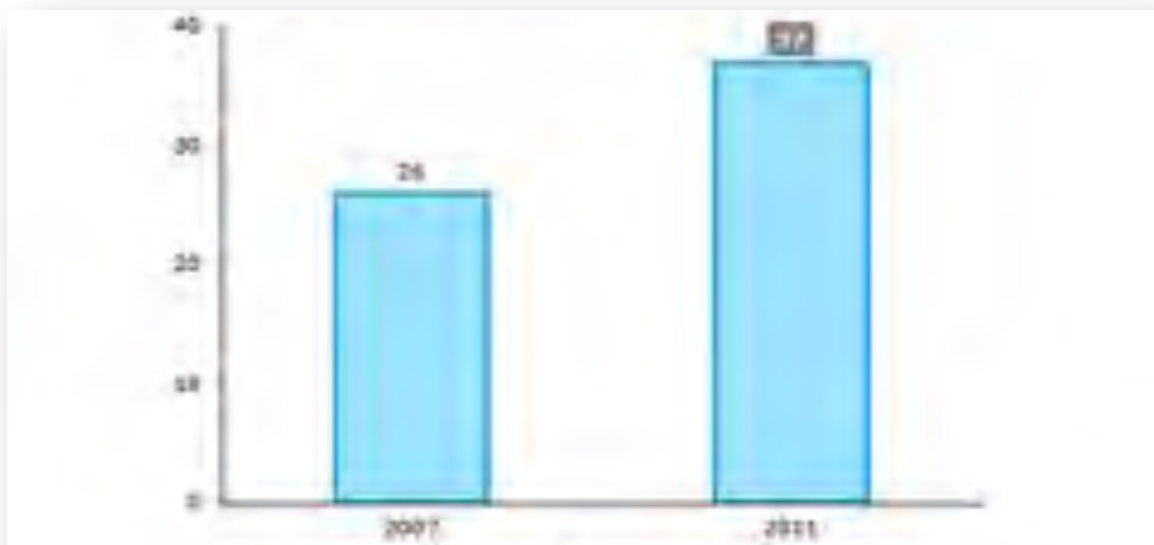
Depuis le 2 janvier 2013, les pharmaciens français sont autorisés à vendre des médicaments sur internet, par le biais d'un site web adossé à leur officine. Ce type de site et, plus généralement, la vente en ligne de médicaments, qui sont des faits

marquants dans l'exercice de la pharmacie d'officine en France, sont décrits dans le chapitre suivant.

## 4.2. Vente en ligne

On ne peut parler du rôle des TIC dans la santé sans aborder le sujet de l'utilisation d'internet pour l'achat de médicaments. L'article L.5225-33 du Code de Santé Publique définit le commerce électronique de médicament comme 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.

En France, selon le rapport Credoc 2011<sup>44</sup> près d'un français sur deux effectue des achats sur internet. Il s'agit ici d'achats de toute sorte mais cette tendance va s'étendre et ne tardera pas à concerner la santé de manière significative. La recherche d'information de santé est en hausse chez les internautes français, quelque soit leur âge et leur catégorie socio-professionnelle, comme le montre le graphe suivant :



**Figure 14** : Proportion d'individus ayant cherché des informations sur sa santé ou celle d'un proche. Le graphe concerne une population de 12 ans et plus, les valeurs sont exprimées en %<sup>44</sup>.

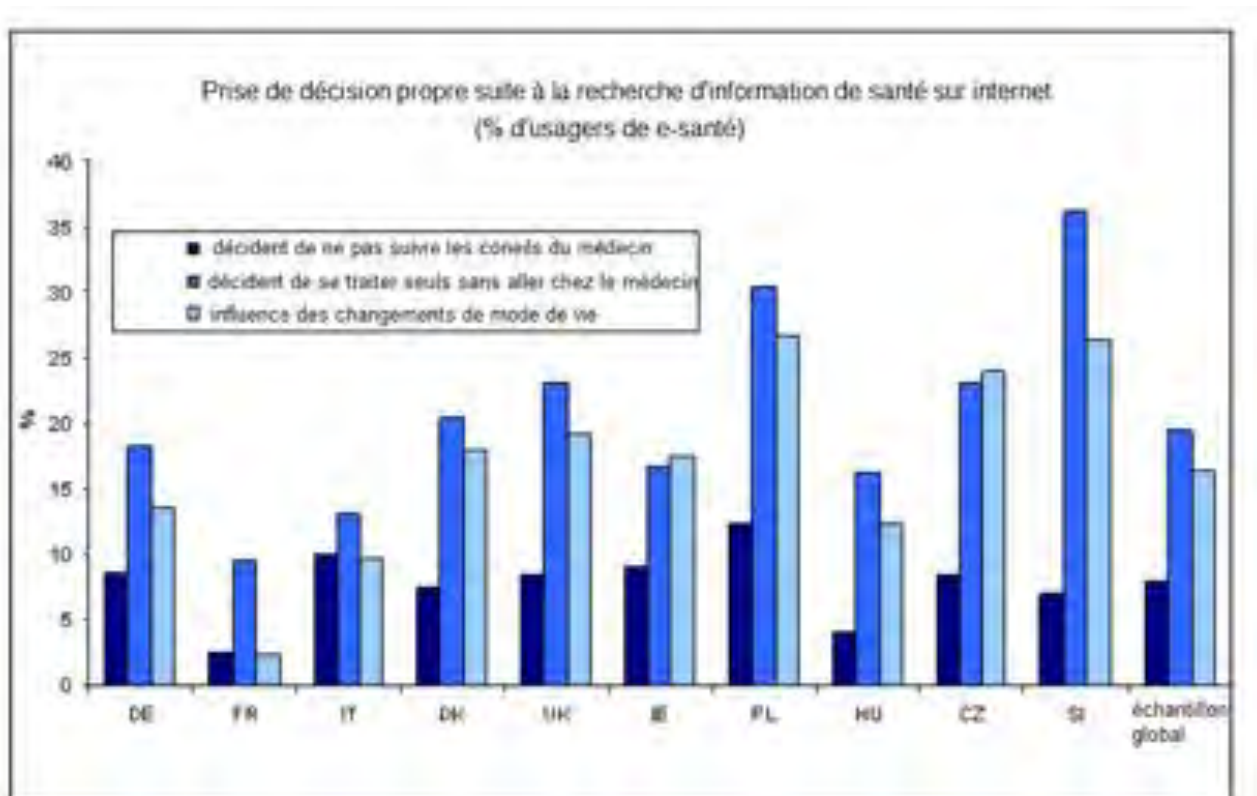


En Europe, internet est devenu une source d'information santé importante. Il s'agit de la source la plus consultée en France (**Figure 15**) (60% contre 20% pour les livres et revues par exemple), au Royaume Uni, en Irlande, et en République tchèque. En Pologne et en Slovénie les sources d'informations autres que le net (livres, autres) représentent encore 50%,



**Figure 15** : Les sources d'informations de santé en Europe. DE(Allemagne), FR(France), IT(Italie), UK(Grande Bretagne), IE(Irlande), PL(Pologne), CZ(République Tchèque), SI(Slovénie) (Modifié à partir de<sup>7</sup>)

Selon certaines études<sup>7</sup> (**Figure 15**), l'usage d'internet influence le comportement des usagers : ainsi 10 % d'entre eux préfèrent se fier aux informations glanées sur le net plutôt qu'aux conseils de leur médecin ; plus de 20 % (**Figure 16**) ne prennent même pas la peine d'aller voir le médecin et préfèrent l'automédication et la même proportion avoue modifier son style de vie en fonction des informations glanées sur internet.



**Figure 16** : Impact des informations de santé trouvées sur internet (Modifié à partir de <sup>7</sup>)

Ainsi le rôle de régulateur et de conseiller du pharmacien peut sembler primordial pour promouvoir le Bon Usage du Médicament dans le vaste domaine de la e-santé. La vente de médicaments en ligne est un sujet qui occupe de plus en plus les esprits et ce depuis plus d'une dizaine d'années, en France comme dans les autres pays européens (la pharmacie en ligne DocMorris, par exemple, existe depuis juin 2000)<sup>45</sup>. En décembre 2003, la Cour de Justice de la Communauté européenne rend l'arrêt « DocMorris » avec la volonté de poser un cadre européen à l'usage d'internet pour le commerce de médicaments à usage humain. Dès lors, chaque pays membre est tenu de légiférer sur ce thème, selon le principe de subsidiarité, sans toutefois avoir la possibilité d'interdire de façon absolue la vente sur internet de médicaments non soumis à prescription médicale (dans le cadre de la libre circulation transfrontalière et selon des modalités que nous verrons plus loin). La France quant à elle ne s'était pas vraiment prononcée sur le sujet jusqu'en janvier 2013.

### **4.2.1. Etat des lieux en France et en Europe**

#### Arrêt « DocMorris »

Cet arrêt porte sur la vente de médicaments sur internet et surtout, sur le commerce transfrontalier de médicaments. L'affaire DocMorris oppose, en 2001, la Deutscher Apothekerverband (DAV), une association chargée de la défense des intérêts économiques et sociaux des pharmaciens allemands, contre la société néerlandaise DocMorris (dont l'actionnaire majoritaire était l'OCP, un des leaders dans la répartition en France). Cette société vendait des médicaments à usage humain, soumis ou non à prescription médicale, sur internet et dans une officine physique aux Pays-Bas<sup>46</sup>. Les médicaments soumis à prescription médicale étaient signalés par un logo et leur délivrance était soumise à présentation de l'original de l'ordonnance.

Le site de vente en ligne s'adressait notamment à des allemands, chez qui la législation interdit la vente par correspondance de médicaments qui appartiennent au monopole pharmaceutique, ainsi que toute publicité pouvant inciter ou favoriser de tels actes. La DAV engage donc une procédure, en août 2001, contre la société néerlandaise, au nom de la loi allemande sur les médicaments. La plainte touchant au commerce transfrontalier, les juridictions allemandes préfèrent s'en remettre à la Cour de Justice de la Communauté Européenne (CJCE), par le biais de questions préjudicielles.

Les réponses de la CJCE sont les suivantes :

- Au nom de la libre circulation des marchandises, aucun motif ne peut justifier l'interdiction absolue de vente en ligne de médicaments non soumis à prescription médicale (article 28 du traité instituant la Communauté européenne).
- La vente d'un médicament sur internet peut être interdite dans un pays si le médicament en question n'est pas autorisé à la vente dans ce pays.

- Le monopole pharmaceutique reste la règle : un site de vente de médicaments ne pourra être que pharmaceutique et devra être adossé à une officine physique.
- Une interdiction de vente par correspondance ne peut se justifier au niveau national que si elle concerne les médicaments soumis à prescription médicale dans cet état<sup>47,48, 45</sup>.



**Figure 17** : L'autorisation de vente à distance dans les pays européens (LNP – n° 399, jeudi 22 avril 2010)

Suite à cet arrêt, un certain nombre de décisions ont été prises en Europe et le commerce de médicaments sur internet, autorisé par la Cour de Justice de la Communauté Européenne, est possible dans bon nombre de pays de l'Union Européenne, comme le montre la figure 17 :

- La vente par correspondance via un site internet n'est autorisée, dans certains états, que pour les médicaments non soumis à prescription médicale ; c'est le cas en Espagne, en Italie, en Irlande, en Belgique ou encore en Pologne par exemple.
- Pour l'Allemagne, le Danemark la Suède et le Portugal il n'y a pas de restriction liée à la prescription.
- Au Royaume Uni et aux Pays-Bas, les sites n'ont pas l'obligation d'être adossés à une officine physique.
- En Suisse, la vente en ligne est autorisée pour tous les médicaments à condition de fournir une ordonnance, même si la demande concerne des médicaments à prescription facultative. Dans tous les cas, les médicaments vendus sur internet ne seront pas remboursés par les caisses maladies<sup>49</sup>. D'autre part, la Suisse autorise l'importation pour usage personnel d'un mois de traitement.

La France est un des derniers états membres de l'Union Européenne à avoir légiféré, le 19 décembre 2012. La directive 2011/62/UE<sup>50</sup> relative à la lutte contre les médicaments falsifiés prévoyait que les états membres se prononcent sur la vente en ligne de médicaments avant Janvier 2013. Une des difficultés de sa transposition dans le droit français réside dans les contraintes imposées par la législation, qui rendent la vente de médicaments via internet difficile à mettre en place. L'Ordre et les trois principaux syndicats représentant la profession s'opposaient à cette loi et les règles concernant la dispensation et la publicité ne laissaient pas une grande marge de manœuvre.

### Règles de dispensation en France

La dispensation de médicaments se définit en France par 3 actes distincts<sup>51</sup>:

- Analyse pharmaceutique de l'ordonnance, s'il y a lieu.

- Préparation des doses à administrer
- Mise à disposition des conseils nécessaires au Bon Usage du Médicament.

### **Analyse de l'ordonnance**

Elle comprend le contrôle réglementaire, à savoir l'habilitation du prescripteur à prescrire les produits en question et la présence des mentions obligatoires sur l'ordonnance<sup>52</sup>. Elle comprend aussi l'analyse pharmaceutique du traitement, le contrôle de la posologie, des éventuelles incompatibilités et contre indications.

### **Préparation des doses à administrer**

Il s'agit de l'acte de délivrance en lui-même. Il s'accompagne de la prise de renseignements sur le patient pour vérifier l'adéquation du traitement avec sa pathologie et d'une inscription à l'ordonnancier des médicaments délivrés.

### **Mise à disposition de conseils**

Les informations fournies au patient font partie intégrante de l'acte de dispensation. Le pharmacien doit conseiller sur les interactions éventuelles, les précautions d'emplois et les modalités de prise des médicaments (posologie maximale, durée, ...), et cet acte prend toute son importance quand il s'agit de médicaments en libre accès et/ou non soumis à prescription médicale<sup>53</sup>.

### *Exigences à satisfaire pour une site de vente en ligne*

En se basant sur ces règles de dispensation, un site de e-commerce de médicament devrait remplir les conditions suivantes pour être légal :

### **En ce qui concerne les médicaments**

Que leur vente soit autorisée en France dans le circuit classique de distribution, qu'ils ne soient pas soumis à prescription médicale et que l'on puisse garantir leur conservation dans de bonnes conditions.

### **En ce qui concerne le site**

- Etre rattaché à une pharmacie physique (les informations sur cette pharmacie doivent être accessibles à l'utilisateur),
- Proposer un espace dédié à l'échange de conseils et de questions avec un pharmacien,
- Etre administré par un pharmacien,

Pour ce qui est de l'affichage de photos des médicaments sur le site, il n'est autorisé que si la publicité pour les médicaments en question est permise<sup>54</sup>.

### **En ce qui concerne la pharmacie à laquelle serait adossé le site**

Elle doit garantir la confidentialité des données échangées et l'intervention d'un pharmacien pour chaque vente.

### *Exemple d'application de la vente de médicament par internet en France*

#### **Etat des lieux avant le 19 décembre 2012**

Comme cité précédemment, en France, seuls les produits de parapharmacie ne sont plus sous le monopole pharmaceutique et ce depuis les années 80. En revanche les médicaments sont sous le monopole des pharmaciens sans condition, que leur vente soit dite libre ou qu'elle soit autorisée sur internet.

Depuis le 14 novembre 2012, Philippe Lailier, titulaire de la pharmacie de la Grâce de Dieu à Caen, s'est lancé dans la vente en ligne de médicaments (**Figure 18**)<sup>55</sup>. Sa pharmacie disposait déjà, depuis novembre 2011, d'un site internet<sup>56, 57</sup> sur lequel les clients pouvaient acheter des produits de parapharmacie.



**Figure 18** : Site internet de la pharmacie de la Grâce de Dieu. Son titulaire, Philippe Lailier, est le premier pharmacien français à avoir proposé des médicaments en vente sur internet<sup>56</sup>.

L'intervention d'un cabinet juridique et plusieurs mois d'études des différents codes touchant au sujet (Code de la santé publique, Code du commerce, etc), ont fait apparaître un vide juridique autorisant, de fait, implicitement, la vente de médicaments par correspondance puisque dans le droit français, « *ce qui n'est pas interdit est autorisé* »<sup>55</sup>.

Le site est construit de manière à mettre en avant la possibilité, tout au long de la commande, de demander conseil à un pharmacien (**Figure 19**). Un numéro de téléphone est fourni, ainsi que des horaires de disponibilité, et un lien vers une adresse mail pour contacter le pharmacien en cas d'interrogation.



The screenshot shows a product page for Voltarène Emugel 1%. The product is described as an 'Anti-inflammatoire local' with a 'livraison 48 / 72 heures' and a 'Référence : 3400932866975'. The price is listed as '2,82 € TTC'. A 'Conseil' button is visible, along with a warning icon and the text 'Attention, c'est un médicament'. On the right, there is a section titled 'Notre pharmacien pour vous conseiller' featuring a photo of a pharmacist, contact details (phone number 02 31 34 34 28), and a delivery offer of 'Livraison EN 48H 5,00€ TTC'.

**Figure 19** : Fiche produit extrait du site de e-commerce de la pharmacie de la Grâce de Dieu. On y trouve un onglet « conseil », un logo avertissant qu'il s'agit d'un médicament. Sur le droite, des coordonnées et des horaires sont mis à la disposition du patient afin qu'il puisse joindre un pharmacien<sup>56</sup>.

Lors d'une commande de médicaments à prescription médicale facultative, le site présente le résumé des caractéristiques du produit (RCP) (**Figure 20**); le client doit indiquer qu'il a pris connaissance de cette notice pour accéder à l'étape suivante ; il a aussi la possibilité de demander conseil au pharmacien à ce moment là. Avant de régler, il renseigne aussi son âge, son sexe, son poids ainsi que sa taille et peut indiquer s'il suit un traitement quelconque et/ou s'il présente des pathologies (**Figure 21**)<sup>56</sup>.



**Figure 20** : Résumé des caractéristiques du Voltarène®. Il apparaît quand on clique sur l'onglet « Commander » (Figure 19). Pour accéder à l'étape suivante, il faut confirmer avoir lu le RCP.

Désignation	Quantité	Prix M TTC	Prix TTC
Voltarène Emulgel 1% Anti-inflammatoire local	1	2,82 €	2,82 €

Merci d'apporter les renseignements suivants sur le patient pour la prise de ce médicament

Age :  Sexe :  M  F Taille :  mètre Poids :  kg.

Aviez-vous une pathologie particulière ?

Prenez-vous des médicaments, si oui, lesquels ?

**Figure 21** : Exemple de facture apparaissant quand on valide son panier. Ici, comme il s'agit d'un médicament, il faut cocher toutes les cases avant de pouvoir valider complètement faire la commande.

En ce qui concerne les médicaments soumis à prescription médicale, tels que les vasodilatateurs utilisés dans les dysfonctionnements érectiles par exemple, une copie de l'ordonnance doit être enregistrée sur le compte du client et la délivrance se

fait à la pharmacie et uniquement sur présentation l'original de la prescription médicale<sup>56</sup>. Dans tous les cas, le pharmacien se réserve le droit d'annuler une commande s'il observe des anomalies, des interactions ou des contre-indications.

Dans le cadre d'un article paru le 24 novembre dernier dans Le Moniteur des pharmacies, des journalistes (S. Bérard et M. Clausener) ont tenté de passer commande auprès du site internet en question pour acheter des médicaments non soumis à prescription médicale. Il ont simulé une pathologie contre-indiquant l'usage des ces médicaments<sup>57, 1</sup>. Selon l'article, cette commande a été bloquée par un pharmacien pour cause de surdosage et de contre indication. Les questions posées par les journalistes sur les causes précises de ce refus de vente n'avaient pas reçu de réponse à la date de parution de l'article (soit deux jours après la commande). Ce site semble avoir été créé de façon à garantir autant que possible le respect des règles de dispensation françaises. Il met en avant les conseils du pharmacien.

Les interventions réalisées sur le site sont signées du nom et du titre de la personne qui gère la commande, normalement un pharmacien<sup>55</sup>. Néanmoins, le pharmacien, derrière son écran d'ordinateur, ne voit pas la personne qui passe la commande (à moins qu'elle ait à se présenter à la pharmacie pour donner son ordonnance). La délivrance de médicaments nécessite les conseils avisés d'un pharmacien, à plus forte raison quand elle n'est pas précédée d'une consultation médicale ; le pharmacien est alors le seul garant de la promotion du Bon Usage et le dernier rempart entre le patient et le médicament. Par écran interposé, il est facile de mentir sur son poids, sa taille, son âge ou encore sur le fait d'avoir lu le RCP. Néanmoins, le problème peut aussi se poser au comptoir, quand une personne vient pour un autre patient sans vouloir le préciser, comme c'est le cas parfois lors de la délivrance de pilules du lendemain.

Un autre pharmacien a rapidement emboîté le pas de Philippe Lailier. A Villeneuve-d'Ascq, dans le Nord, la pharmacie du Bizet a créé elle aussi son site de vente, la-sante.net, et offre à la vente des médicaments PMF et non remboursés.

---

<sup>1</sup> La commande concernait plusieurs boîtes de paracétamol, d'ibuprofène et d'aspirine et était soit-disant destinée à une personne hypertendue sous Amlor®<sup>57</sup>

Bien que la loi n'impose pas, dans les règles de dispensation<sup>51</sup>, la rencontre physique entre le pharmacien et son patient, les contacts physique et visuel sont des notions importantes dans le domaine de la santé. On pourrait imaginer renforcer la sécurité de la commande en y associant l'utilisation d'une webcam.

Une autre question se pose également : comment garantir au client potentiel que le site sur lequel il va passer sa commande est bien adossé à une officine, et que la personne qui le conseille est bien un pharmacien ? Comment faire le tri entre tous les sites de vente par correspondance, comment garantir de façon sûre la provenance des médicaments, la qualité de leur transport ? Autant de questions pour lesquelles l'appareil législatif devrait se prononcer sans trop tarder, pour encadrer l'activité des pharmaciens déjà présents sur internet et pour se conformer aux exigences de l'Europe.

Les trois principaux syndicats représentatifs de la profession ont exprimé leurs craintes et leur opposition à plusieurs reprises ; Philippe Gaertner, président de la Fédération des Syndicats Pharmaceutique de France (FSPF) demandait à la ministre des Affaires sociales et de la Santé M. Tourraine, fin novembre dernier, de « *défendre auprès des instances européennes la possibilité pour les Etats membres d'interdire, dans un souci de santé publique, toute vente de médicaments par correspondance* »<sup>58</sup>. L'Union des syndicats de pharmaciens d'officines (USPO) via son président Gilles Bonnefond pense, pour sa part qu'une telle autorisation risque de « brouiller les esprits des patients », qui « ne feront pas la différence entre un site adossé à officine et un autre n'offrant aucune sécurité dans l'approvisionnement »<sup>59</sup>.

L'Ordre des pharmaciens exprime lui aussi ses réticences à l'autorisation de la vente en ligne. Le 6 décembre dernier, un entretien téléphonique avec Alain Breckler (**Annexe 1**), élu au Conseil Régional de l'Ordre (Ile-de-France) et à la section A du Conseil National de l'Ordre souligne ces réticences. Alain Breckler, en outre, est chargé de mission internet à l'Ordre et spécialisé dans les TIC. Les champs d'applications de sa mission sont principalement les sites internet, la vente en ligne,

la télémédecine (il fait partie de l'Association Nationale de TéléMédecine) et la e-prescription.

Au cours de la discussion, il a accepté de répondre à des questions au sujet d'internet et de la vente en ligne, avec une parenthèse sur la pharmacie de la Grâce de Dieu à Caen. Selon lui, la demande des patients vis-à-vis d'internet concerne surtout la recherche d'informations et le danger repose sur le fait que la plupart des internautes ne se préoccupent pas de savoir si le site qu'ils visitent est sécurisé ou pas. Il a aussi précisé que l'ordre travaille depuis plusieurs années sur la création d'un portail qui référencerait l'ensemble des sites autorisés avec des liens sécurisés vers les sites en question. Un tel portail ne pouvait cependant voir le jour qu'une fois la directive européenne (directive du 8 juin 2011) sur la vente en ligne transcrite dans le droit français.

A la question concernant la possibilité de marquer les sites d'un logo, Mr Breckler répond qu'avant même que le logo choisi soit autorisé par l'union européenne, il aurait été déjà copié, notamment en Russie.

### **Etat des lieux après le 19 décembre 2012**

L'ordonnance n°2012-1427 du 19 décembre 2012, parue au journal officiel du 21 décembre 2012, ajoute un nouveau chapitre au Code de Santé Publique (chapitre V bis du Titre II de Livre 1<sup>er</sup> de la Partie V du Code de Santé Publique). Il s'intitule « Commerce électronique par une pharmacie d'officine ». La France s'est en effet pliée aux exigences de l'Europe et à l'urgence de la situation nationale et a décidé d'autoriser la vente de médicaments sur internet. Ce nouveau chapitre du Code de Santé Publique reprend donc les règles relatives à cette activité dans neuf articles, avec notamment trois articles piliers :

- L'article L.5125-33, qui définit le commerce électronique par une pharmacie d'officine et les conditions principales d'exploitation<sup>60</sup>.
- L'article L.5125-34, qui précise que seuls les médicaments de médication officinale disponibles en accès libre sont autorisés à la vente sur internet<sup>61</sup>.

- L'article L.5125-36 qui soumet l'exploitation du site à l'autorisation de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et à sa déclaration auprès du conseil compétent de l'Ordre des pharmaciens<sup>62</sup>.

Le premier article (art L.5125-33) semble donner la possibilité aux pharmaciens de vendre en ligne l'ensemble des médicaments à usage humain qu'ils peuvent dispenser dans leur officine. Hors, l'article qui suit (article L.5125-34) restreint cette possibilité, bien au-delà de ce que préconisait la directive européenne n°2011/62/UE. La liste autorisée est celle des 455 médicaments déjà disponibles en accès libre dans les pharmacies françaises.

Philippe Lailler dépose alors un recours au début du mois de janvier 2013. Selon lui, une telle limitation relève d'un excès de pouvoir de la part de l'état français<sup>63</sup>. Le 13 décembre dernier, l'Autorité de la concurrence, autorité administrative indépendante chargée d'analyser et de réguler la concurrence sur les marchés français et européens, se positionnait déjà en faveur d'une liste comprenant tous les produits pouvant être vendus en officine<sup>64</sup>.

Elle prévoyait la possibilité, pour les autorités de santé, d'interdire au cas par cas la vente de certains médicaments dans le cadre de la protection de la santé.

D'autre part, entre autres recommandations, l'Autorité de la Concurrence était attachée au régime de simple déclaration à l'agence régionale de santé pour l'ouverture du site internet.

Le recours déposé par P. Lailler a finalement abouti à l'ordonnance du 14 février 2013 suspendant l'article L.5125-34. Dès lors, tous les médicaments non soumis à prescription médicale peuvent être vendus sur internet, soit environ 4000 médicaments<sup>65</sup>.

Cette autorisation s'accompagne aussi des règles suivantes :

- Le conseil, la confidentialité, la continuité des soins (valables quel que soit le mode de dispensation).
- La dispensation réalisable uniquement par un pharmacien titulaire.

Les personnes autorisées à gérer le site sont le pharmacien titulaire de l'officine à laquelle il est rattaché et les gérants de pharmacies mutualistes et pharmacies de secours minières. Les adjoints peuvent participer sous délégation du titulaire. Les principales craintes de l'Ordre des Pharmaciens sont l'apparition de « faux sites » et l'incitation à la surconsommation de médicaments. L'importance du conseil pharmaceutique en toutes circonstances est grandement mise en avant. Toutes ces inquiétudes sont justifiées face à l'ampleur de la contrefaçon des médicaments sur le net, mais l'expérience de nos confrères européens, qui pratiquent la vente en ligne de médicaments depuis plusieurs années, peut nous donner des pistes à explorer pour faire fonctionner au mieux cette nouvelle technologie.

#### ***4.2.2. Sites illicites et vente de médicaments contrefaits***

Le laboratoire Pfizer a publié en février 2010 l'étude « Cracking counterfeit Europe » à propos du commerce illégal de médicaments en Europe via internet. Elle fait suite à la saisie de 34 millions de médicaments contrefaits aux frontières européennes en 2 mois, le nombre de faux médicaments étant passé d'un demi-million en 2005 à 4 millions en 2007. Selon cette étude, ce marché représenterait 10,5 milliards d'euros par an et concernerait près de 20% de la population européenne et 6,9% des français seraient concernés<sup>66</sup>. En effet, 1 personne sur 5 avoue avoir acheté des médicaments soumis à prescription médicale hors du circuit licite. Autre fait marquant, il s'avère qu'un grand nombre d'internautes qui achète des médicaments sur internet ignore que plus de 50% de ces médicaments sont contrefaits.<sup>66</sup>

En tête des ventes de médicaments contrefaits, les médicaments pour la perte de poids représentent près de 50% des achats sur internet, suivi de près par des médicaments contre la grippe et ceux pour lutter contre les dysfonctionnements érectiles<sup>67</sup>. Les raisons évoquées pour justifier ces achats sont la recherche de gain de temps et d'argent. Pour certains, le fait d'obtenir le médicament souhaité sans avoir besoin d'une ordonnance est aussi un moteur<sup>66</sup>.

L'achat de médicament sur internet s'accompagne donc de nombreux risques, dont les principaux sont :

- Des risques pour la santé ; il s'agit des risques liés à l'automédication et de ceux liés aux interactions entre médicaments.
- Des risques liés au produit acheté ; sa composition (contrefaçon) mais aussi sa conservation et son transport dans de mauvaises conditions peuvent altérer son état.

Une autorisation de vente de médicament par correspondance doit donc être accompagnée de solutions pour garantir la licéité des sites vendeurs.

#### ***4.2.3. Certification des sites concernant la santé***

Suite à la loi du 13 Août 2004 relative à l'assurance maladie, la Haute Autorité de Santé (HAS) compte parmi ses missions celle de déterminer les Bonnes Pratiques à adopter pour garantir la valeur des sites internet d'information sur la santé.

##### *Health On Net*

Devant l'engouement des français pour les recherches sur internet, y compris dans le domaine de la santé, le législateur français a demandé à la HAS (loi du 13 août 2004) de mettre au point des procédures de certification des sites de santé. Les sites concernés sont les sites d'informations dédiés à la santé mais également les forums de discussion sur ce sujet. La HAS a choisi de travailler avec la fondation Health On Net (HON), une fondation non gouvernementale, d'origine suisse, créée en 1996 et spécialisée dans la certification des sites de santé. Cette fondation a reçu l'accréditation de la HAS car ses critères de qualité correspondent aux critères « eEurope2002 », auxquels elle adhère<sup>68</sup>.

La certification HON est gratuite et fait suite à une demande volontaire de la part de l'éditeur du site ; elle ne concerne que les sites web de santé humaine.



La fondation évalue les sites de manière approfondie en suivant les principes d'un code qu'elle a elle-même mis au point, le HONcode. Ces principes sont au nombre de huit :

- Autorité (qualifications des rédacteurs)
- Complémentarité (en complément de la relation patient-médecin et non pas en remplacement)
- Confidentialité des données personnelles des visiteurs
- Attribution (origines des sources, dates,...)
- Justification (bienfaits ou inconvénients des produits, traitements cités)
- Professionnalisme (informations accessibles et identification de gérant du site)
- Transparence du financement
- Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale.

Les sites répondant à ces huit critères pourront présenter le logo de la fondation. Ils sont ensuite réévalués deux fois par an.



**Figure 22** : Logo de certification Health On Net<sup>69</sup>.



**Figure 23** : Exemple de site certifié selon le HONCode. Dans le cadre rouge, on retrouve le logo et sa signification<sup>70</sup>.



**Figure 24** : Autre exemple de site certifié par la fondation. On retrouve le logo et une phrase explicative<sup>71</sup>.

Le HONcode n'évalue pas la qualité des données fournies par les sites mais la qualité des sites eux-mêmes afin d'offrir le maximum de transparence aux visiteurs qui devront néanmoins avoir un esprit critique devant les informations contenues dans ces sites. Le site de la fondation Health On Net propose la liste des sites certifiés selon le HONcode.

La HAS, quant à elle, a mis à disposition sur son propre site web une fiche explicative sur l'utilisation d'internet dans laquelle elle rappelle la nécessité de garder un esprit critique vis-à-vis des données recueillies. (**Annexe 2**)

### Ordre national des Pharmaciens

Suite à l'encadrement de la vente en ligne de médicaments en France, le 2 janvier 2013, l'ordre est officiellement chargé de répertorier les sites autorisés par l'ARS et de mettre à disposition, pour les usagers d'internet, des liens sécurisés vers les sites en question. Le site en question était, selon Alain Breckler (**Annexe 1**), en préparation depuis plusieurs années et n'attendait qu'un positionnement stable de la part des autorités sanitaires.



**Figure 25** : Accès à la liste des sites de e-commerce de médicaments autorisés en France. Modifié à partir du site de l'Ordre des pharmaciens<sup>72</sup>.

La liste des sites de vente en ligne de médicaments doit également être disponible sur le site du ministère de la Santé (**Annexe 4**).

En ce qui concerne le logo destiné à signaler les sites de vente de médicaments, commun à l'Union Européenne, le Groupement Pharmaceutique de l'UNION Européenne (GPUE) s'oppose à l'utilisation de la croix verte proposée par la Commission européenne en octobre 2012<sup>73</sup>. Selon lui, la croix, symbole réservé exclusivement aux pharmacies, présente un risque de confusion important pour les internautes car les médicaments concernés par l'autorisation de vente en ligne appartiennent à une liste restreinte, celles des produits non soumis à prescription médicale. De plus, certains pays européens (Royaume-unis ou Pays Bas par exemple) autorisent des non-pharmaciens à vendre des médicaments sans ordonnance sur internet. La croix verte ne permettrait plus, dès lors, de symboliser le monopole pharmaceutique.

Le symbole retenu pour le moment est le suivant :



**Figure 26** : Proposition de logo commun aux sites autorisés à vendre des médicaments en Europe

### **4.3. Autres applications des TIC pour l'exploitation de l'officine**

De plus en plus, la gestion du quotidien passe par l'utilisation de l'informatique, via un ordinateur ou un smartphone. On peut consulter son compte en banque et effectuer des virements, faire ses courses, trouver une adresse et comment s'y rendre. La gestion de la santé vient donc, sans surprise, s'ajouter la liste précédente. Il existe un grand nombre d'applications et de sites utilitaires en tout genre, plus ou moins sérieux et officiels, destinés à cet effet. Deux exemples qui vont jouer un rôle dans la relation entre le pharmacien et son patient sont présentés dans ce chapitre. Le premier exemple est celui d'une application mobile appelée Ma Pharmacie Mobile. Elle est destinée à être utilisée par le patient pour lui assurer un lien avec sa pharmacie. Le second exemple concerne un site de e-learning appelé TEVAcadémie. Il s'adresse à l'équipe officinale.

#### **4.3.1. Ma Pharmacie Mobile**

La société Pharmagest a obtenu le Caducée des Nouvelles Technologies lors du salon Pharmagora, édition 2011, pour la création de cette application lancée en février 2011. Elle est téléchargeable gratuitement et permet aux pharmaciens adhérents, quel que soit leur logiciel, d'accompagner leurs patients au quotidien dans leur traitement avec des rappels de prise de médicaments ou encore d'envoyer des alertes de pharmacovigilance<sup>74</sup>. Le patient, quant à lui, a la possibilité de localiser la pharmacie adhérente la plus proche (l'adhésion est gratuite), ou encore d'envoyer à son pharmacien une photo de son ordonnance afin qu'il la prépare. L'intérêt est double pour le pharmacien : il offre à ses patients un service supplémentaire qui va leur permettre de gagner du temps et il contribue à faciliter l'observance à leur traitement et peut les éduquer par le biais de conseils et de fiches thérapeutiques.



**Figure 27:** Accueil de l'application Ma Pharmacie Mobile. L'espace « mes pharmacies » permet de localiser sur un plan un certain nombre de pharmacies et de garder la liste en mémoire. L'espace « mes photos d'ordonnances » permet de photographier une ordonnance ou de récupérer l'image dans la bibliothèque puis de l'envoyer à la pharmacie sélectionnée. Dans « mes demandes de conseil » le patient peut poser des questions à un pharmacien, photos à l'appui ou pas. Enfin, après avoir demandé un code à son pharmacien, le patient peut garder en mémoire ses traitements. Il est possible d'ouvrir plusieurs compte, un pour chaque membre de la famille par exemple.

D'autres applications à caractère plus publicitaire existent aussi, mise au point sous l'influence de différents groupements : « ipharmacien », du groupement PHR, qui propose à peu près les mêmes services que « Ma Pharmacie Mobile » hormis qu'elle ne permet de localiser que des pharmacies adhérentes au groupement PHR. Une application proposée par Giphar, qui s'oriente plutôt vers de la médecine douce et de l'auto-médication, propose des fiches conseils<sup>75</sup>. Et ce ne sont que quelques exemples parmi tant d'autres. Il s'agit d'un marché en plein essor qui permet aussi de cibler et de fidéliser une clientèle plus jeune.

En conclusion, certaines applications pour téléphones mobiles permettent au pharmacien d'accompagner son patient mais sont aussi un support commercial, une façon de rester présent dans l'esprit des clients, de faire partie de leur quotidien. Reste un point à éclaircir, la position de ces applications en termes de publicité. En

effet, selon l'article L.5125-31 du Code de la Santé Publique, une pharmacie n'a pas le droit de faire de la publicité. D'autre part, un groupement de pharmacies ne peut promouvoir les pharmacies qui lui sont adhérentes. Ainsi, en janvier 2012, le Tribunal de Grande Instance (TGI) de Paris condamnait le groupe Plus Pharmacie pour son application jugée illicite car elle ne permettait de repérer sur un plan que les pharmacies sous label Plus Pharmacie<sup>76</sup>. Les informations disponibles sur ces applications doivent rester de la simple information pour les usagers, elles ne peuvent constituer une incitation évidente à venir se fournir dans une pharmacie en particulier. Dans l'exemple cité plus haut, le TGI de Paris a aussi noté la possibilité pour les utilisateurs de l'application Plus Pharmacie de scanner leur ordonnance pour quelle soit préparée par leur pharmacien en avance. Là encore, la frontière entre ce qui est légal et ce qui ne l'est pas est mince et des services de ce type peuvent entrer dans le cadre de la publicité interdite. Le programme de Ma pharmacie Mobile ne semble pas déranger les autorités puisqu'il est disponible, gratuitement, pour toutes les pharmacies qui le souhaitent et quel que soit leur logiciel de gestion.

#### **4.3.2. TEVAcadémie**

Il s'agit d'un site de e-learning destiné à l'équipe officinale. Téva, laboratoire pharmaceutique de génériques et de princeps, a lancé en septembre 2012 un site de formation qui propose trois outils :

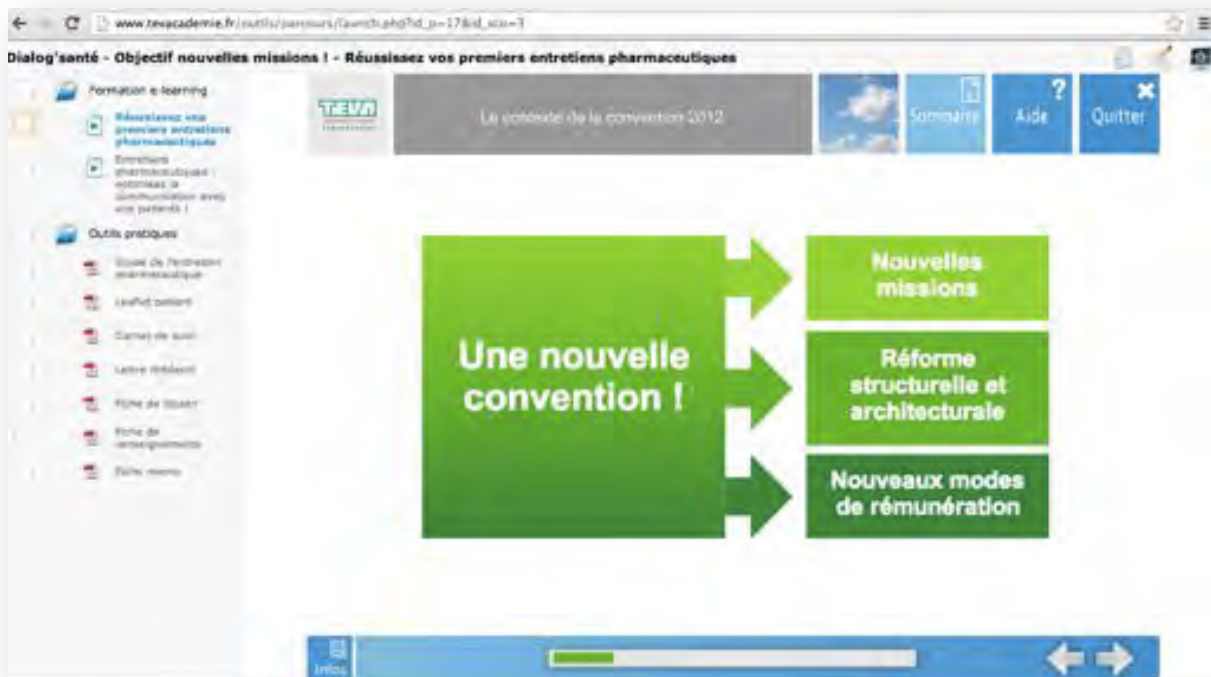
- Génériqu'info se destine à toute l'équipe officinale. Cet outil de formation permet de perfectionner ses connaissances sur les génériques et son discours face aux patients sceptiques. Des séquences de 15 minutes reprennent les principaux éléments que l'on doit savoir sur les génériques et d'autres proposent des questions types de patient et les réponses que peuvent fournir les membres de l'équipe. Cet outil vise un double objectif, améliorer ses connaissances sur les médicaments génériques et apaiser sa relation avec les patients.



**Figure 28** : Plan de la formation proposé par l'outil Génériq'Info. La formation se divise en trois parties de 15 minutes qui abordent les génériques, les techniques de communications à l'officine puis des mises en situation

- Dialog'santé se destine plutôt aux pharmaciens, titulaires ou adjoints, et se propose de les former pour certaines nouvelles missions définies par la loi HPST 2009, à savoir les entretiens pharmaceutiques.





**Figure 29** : Outils Dialogu'Santé. Cette formation reprend les points principaux de la convention pharmaceutique et l'encadrement des entretiens pharmaceutiques. Elle aborde ensuite le déroulement des entretiens et notamment comment communiquer avec le patient.

Un certain nombre d'applications visent, quant à elles, le pharmacien manager. Certaines permettent d'accéder à ses bilans, de consulter la caisse, de préparer les commandes. D'autres misent plutôt sur l'aspect sécuritaire et permettent de gérer sa vidéosurveillance de se connecter aux caméras de son officine<sup>74</sup>. Dans ce cas, l'objectif est de faciliter le travail du titulaire en lui offrant un accès à son officine où qu'il soit.

## 5. CONCLUSION

---

Le développement de l'informatique à l'officine a permis un gain de temps important et facilite la gestion quotidienne de manière considérable. Le pharmacien est l'un des premiers professionnels de santé à avoir su moderniser son outil de travail grâce à l'informatique puis maintenant grâce aux TIC. Il en découle une optimisation de la gestion des stocks, des commandes et de l'officine en général ainsi qu'une dispensation plus sécurisée. Ces outils permettent en effet, entre autre, de contrôler la dispensation pour repérer les interactions médicamenteuses.

Avec la loi HPST 2009, le pharmacien voit son activité évoluer vers un renforcement de son rôle de professionnel de santé. Le développement personnel continu doit lui permettre de maintenir et d'approfondir son savoir des médicaments, des pathologies et des principaux problèmes de santé publique. La mise en place des nouvelles missions lui permettra d'améliorer le suivi de sa patientèle. Les deux cibles privilégiées par les organismes de santé dans le cadre de ces nouvelles missions pour l'année 2013 sont :

- Les patients prenant des anti vitamine K, population particulièrement sensible à la iatrogénie
- Les patients atteints d'asthme et/ou de broncho-pneumopathie chronique obstructive.

Des entretiens pharmaceutiques destinés à être réalisés entre ces patients cibles et le pharmacien d'officine doivent permettre un meilleur accompagnement et un suivi de qualité. On cherche aussi par là à placer le patient au cœur d'un réseau de professionnels de santé pour lui permettre de mieux appréhender sa maladie et donc d'améliorer son observance aux traitements afin de limiter les accidents iatrogènes.

Parallèlement à cette évolution, la pharmacie d'officine fait face, depuis quelques années, à des difficultés qui mettent en péril son équilibre économique. Ceci est tout d'abord la conséquence d'une baisse globale du taux de marge, liée notamment à

une augmentation de la consommation de nouvelles molécules chères mais aussi à une baisse du nombre de médicaments vendus. Les différents plans d'économie mis en place par la sécurité sociale pour réduire son déficit expliquent en partie ces changements. La substitution systématique apporte elle aussi son lot de complications. Elle s'associe à l'inquiétude et la méfiance grandissante des patients à l'égard des médicaments en général et des génériques en particulier, provoquée entre autres par les affaires du Médiator® ou, plus récemment, des pilules de 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> génération.

Pour faire face à ces changements, le pharmacien a donc tout à gagner à renforcer son rôle de professionnel de santé, à sécuriser toujours plus le circuit du médicament et à suivre au plus près ses patients. Mais il lui sera aussi nécessaire d'être ouvert aux changements et réactif face à de nouvelles pratiques professionnelles qui peuvent lui permettre de gagner du temps et de l'argent.

En ce qui concerne le suivi des patients, le Dossier Pharmaceutique est un très bon exemple de ce que peuvent apporter les TIC dans ce domaine. Au quotidien, il permet au pharmacien d'avoir une vision globale du traitement des patients quand ils se présentent au comptoir. Il permet d'éviter les redondances thérapeutiques, potentiellement préjudiciables pour la santé et à l'origine de dépenses supplémentaires pour la sécurité sociale. Il va aussi apporter un soutien aux pharmaciens d'officines impliqués dans les nouvelles missions. Il serait d'ailleurs intéressant que le pharmacien dispose d'un espace de commentaire dans lequel il rédigerait un résumé des entretiens passés et y inscrirait les problèmes rencontrés par le patient. Cet espace de commentaire pourrait être accessible au médecin traitant, en gardant à l'esprit qu'une meilleure collaboration entre professionnels de santé ne peut être que bénéfique au système.

D'autres applications des TIC peuvent aussi contribuer à renforcer l'implication du pharmacien dans le suivi du patient. Ma Pharmacie Mobile est le premier service de dématérialisation d'ordonnance et permet elle aussi un suivi quotidien du patient avec des rappels de posologies, entre autre. Certaines applications tendent à rendre le patient autonome pour la gestion de sa santé et sont développées pour être utilisées sans l'aide du pharmacien ; il s'agit par exemple des applications pour le

rappel de pilule, pour le suivi du diabète, ou encore de la grossesse. Pour autant le pharmacien doit être au courant que ce type d'outil existe. Il peut, s'il en connaît les principales modalités d'utilisations informer ses patients quand il les sent demandeur de ce type de technologies. Pour certains, appréhender la pathologie sous un aspect ludique est gage d'un meilleur suivi.

Internet, enfin, est un outil non négligeable. On y trouve des sites d'aide à l'observance, des sites de vente de produits de parapharmacie, des sites d'informations sur la santé, sous tutelle gouvernementale ou d'origine plus suspecte et, depuis novembre 2012, des sites de vente de médicaments. Le principal problème lié à l'utilisation d'internet réside dans la qualité des informations que l'on peut y trouver. Tout le monde peut créer un site et publier ce qu'il veut, sans qu'aucun contrôle ne soit exigé sur la nature des sources d'informations. Il existe des organismes qui certifient les données de santé, mais il n'est pas obligatoire d'avoir recours à eux avant de créer un site. En conséquence, de nombreuses informations circulant sur le web sont erronées ou incomplètes. Et pourtant, nombreux sont ceux qui s'y fient. Le pharmacien a un rôle à jouer à ce niveau, en orientant autant que possible ses patients vers des sites connus pour la qualité de leurs données et en attirant leur attention sur les critères à surveiller et sur l'importance de garder un esprit critique. Ceci est d'autant plus vrai quand il s'agit de l'achat de médicaments. Internet est une porte d'entrée facile pour les médicaments falsifiés. L'Ordre des pharmaciens fournit à cet effet une liste régulièrement mise à jour des sites français autorisés, par l'ARS, à vendre des médicaments.

Internet n'a pour autant pas que des aspects négatifs. Aujourd'hui, nombreux sont les français qui recherchent des informations sur des produits, des commerces, avant de se déplacer. Bien construit, un site internet peut être une excellente interface de communication entre le pharmacien et le patient. En octobre 2009, la revue Impact Pharmacien abordait déjà les sites internet comme un outil incontournable et présentait trois types de sites possibles pour une pharmacie :

- Le **site carte de visite**, indiquant l'adresse et les horaires de la pharmacie
- Le **site de service**, permettant par exemple de recevoir des ordonnances scannées

- Le **site marchand**, à l'époque réservé à la vente de produits de parapharmacie<sup>41</sup>.

Le pharmacien est un professionnel de santé, mais on ne peut ignorer le fait qu'il est aussi un commerçant. A ce titre, il doit tenir compte des attentes de ses patients, qui sont aussi ses clients. Toute la difficulté repose sur cette dualité. Il doit parvenir à promouvoir l'image de son officine sans pour autant faire de publicité sur le médicament ou inciter à l'achat de produits vignetés. Aujourd'hui, avoir un site carte de visite semble être un atout, un moyen de plus de faire connaître son officine et d'élargir sa zone de chalandise. A l'image de la croix verte ou d'un totem, le site est alors une signalétique supplémentaire. Libre ensuite au pharmacien d'offrir ou non des services supplémentaires, conseils en ligne, scan d'ordonnance, réservation de produits. Quant à la vente en ligne de médicaments, elle correspond à un besoin spécifique de certains patients mais ne représente pas les besoins de la majorité. Notons pour l'exemple que la e-pharmacie DocMorris a été revendue par le groupe Célézio à une société suisse spécialisée dans la vente de médicament sur internet près de dix fois moins cher que sa valeur d'achat<sup>77</sup>. Il s'agit alors de faire la balance entre les attentes de ses patients, le budget disponible et le temps que l'on décide d'allouer à cette activité.

De nos jours, l'utilisation appropriée des TIC peut aider à attirer et fidéliser des clients dans la pharmacie. De nombreux magasins ont testé ce phénomène et proposent des outils interactifs pour attirer les visiteurs. Il peut s'agir de tablettes tactiles intégrées à une vitrine ou mise à disposition du public dans l'enceinte du commerce pour rechercher des informations (numéros utiles, pharmacies de gardes, horaires d'ouverture et de fermetures). Sur ce même principe, on peut aussi penser à une borne interactive dans l'officine, qui proposerait des conseils sur les pathologies de saisons, des liens vers certains sites référents en matière de santé et un renvoi vers l'équipe officinale pour un complément d'information.

Quelques soient les TIC exploitées par le pharmacien ou les raisons pour lesquelles il les utilise, il doit garder en tête que le patient est au cœur de son métier. C'est en restant à son écoute qu'il pourra parvenir à instaurer une relation de

confiance indispensable à une dispensation et un suivi de qualité. Les TIC ne sont pas destinés à se substituer à la relation entre un professionnel de santé et sa patientèle, ni à remplacer l'écoute, l'empathie et le soutien que nécessite une personne malade. Cependant, elles offrent une large gamme d'outils destinés à faciliter le travail du pharmacien et l'observance du patient. Dans les prochaines années, l'usage des TIC sera certainement très démocratisé, avec des applications concernant de la télé-santé ou encore les ordonnances numériques.

## ANNEXES

---

### Annexe 1 : Entretien téléphonique avec Alain Breckler

Entretien réalisé le 6 décembre 2012

#### Quelles sont vos missions à l'Ordre ?

Je suis élu régional Ile de France et élu national pour la section A. Je travaille aussi pour le bureau chargé de gérer les dossiers nationaux spécialisés dans les TIC, par exemple.

Les champs d'application de ma mission à l'ordre, dans le cadre des TIC sont les suivantes : les sites internet, la vente en ligne, la télémedecine - je fais notamment partie de l'Association Nationale de TéléMédecine - ou encore la e-prescription.

(Mr Breckler a aussi créé un site internet pour sa propre officine, il y a environ 12 ans, le premier en France)

#### Selon vous, quel peut-être l'impact d'internet sur l'officine ?

Il n'est pas considérable en France pour le moment. Le territoire est bien desservi avec une pharmacie pour 3000 habitants en moyenne, ce qui représente un maillage important, et des gardes de nuits sont organisées dans toute la France rendant l'accès possible à une pharmacie 24h/24.

Je pense que l'utilisation d'internet porte plutôt sur la recherche d'informations. Il s'agit d'un « plus » pour son officine, d'un service supplémentaire accessible en permanence et qui pourrait remplacer, pour certains le fax ou le téléphone par exemple.

#### Y a-t-il une réelle demande de la part de la clientèle ?

La demande est liée surtout aux habitudes de la population, qui effectue de plus en plus des achats via internet. Concernant les médicaments, ce qui apparait c'est que les patients ne se préoccupent pas vraiment de savoir si le site sur lequel ils vont acheter leurs médicaments est sécurisé ou pas.

#### Vente en ligne : (après lecture de l'article paru dans le moniteur du 24 novembre) vous parlez de la directive européenne, laquelle ?

Celle du 8 juin 2011 qui doit être transposée dans le droit français avant le 31/12/12 sous peine de possibles sanctions de la part de l'Europe.

Dans un premier temps, les sanctions en question seraient une mise en demeure de la France avec un délai de 6 mois supplémentaire pour s'exécuter.

### Comment peut-on interpréter cette directive ?

Cette directive ne laisse pas de place à une interdiction totale de vente en ligne de médicaments. Elle donne la possibilité aux états membres de légiférer sur les restrictions imposées par la protection de la santé publique ainsi que le cadre d'application au niveau national.

Finalement, seule la vente de médicaments à prescription médicale obligatoire pourrait être interdite.

### Au sujet de la pharmacie la Grâce de Dieu : que risque le titulaire ?

Pour ce qui est des médicaments à prescription médicale obligatoire (par exemple ceux traitant les dysfonctionnements érectiles) il ne risque rien de particulier ; la délivrance se fait à la pharmacie, sur présentation de l'original de l'ordonnance, comme si le patient avait fait mettre ses médicaments de côté par téléphone.

Pour ce qui est des médicaments à prescription médicale facultative, malgré son entourage juridique, des erreurs ont été commises :

1 - le droit français dit : pas d'incitation à la vente pour des médicaments (avec AMM) vignetés et remboursables

2 - autorisation préalable de publicité (visa PP et autre) : les médicaments exposés en photo sur le site devraient avoir un visa PP, ce n'est pas le cas pour bon nombre d'entre eux.

### Quelles sont les sanctions encourues ?

Des sanctions disciplinaires avec possible interdiction d'exercice temporaire.

### Concernant les missions de l'ordre : que pourrait faire l'ordre pour encadrer les sites d'officines ?

Depuis 7-8 ans, l'ordre a demandé à l'état d'autoriser la création d'un portail référencerait tous les sites de pharmacies autorisés (l'autorisation passe par le dépôt d'une demande à l'ARS puis une déclaration d'ouverture à l'ordre). Ce portail répertorient la liste des sites autorisés ainsi que des liens vers les sites en question.



Sous R. Bachelot (ministre de la santé entre 2007 et 2010), une commission réunissait l'ordre et d'autres acteurs de la santé autour du thème internet/officine ; elle débouchait sur des accords officieux.

X. Bertrand (ministre de la santé de 2010 à 2012) était pour sa part opposé à l'idée de la vente en ligne de médicaments. Les négociations s'arrêtent.

M. Tourraine, actuelle ministre de la santé, reçue aux journées de l'ordre dernièrement (décembre 2012) se dit favorable à l'usage d'internet en pharmacie sans s'étendre trop sur le sujet.

Cette semaine (semaine du 3 décembre 2012) Isabelle Adenot, présidente du Conseil de l'Ordre des pharmaciens, ainsi que les 3 représentants des principaux syndicats sont convoqués au ministère de la santé pour discuter de la vente en ligne.

Pour ce qui est du portail imaginé par l'ordre, il ne pourra voir le jour que si la vente en ligne de médicaments est autorisée en France.

Des discussions ont été lancées sur le thème de la réalisation d'un logo européen pour signaler les sites autorisés ; le problème est qu'aujourd'hui, le logo est déjà falsifié, notamment en Russie, avant même d'avoir été validé en France.

## **Annexe 2. Internet et santé : Les conseils de la Haute Autorité de Santé**

# Internet santé



## Faites les bons choix

### Vous cherchez des informations pour votre santé ?

- ▶ Multipliez les sources
- ▶ Comparez les informations
- ▶ N'écoutez pas seulement un avis

Commencez par choisir un site web dans lequel figurent une personne, une institution, une organisation qui vous inspire confiance

### Posez-vous au moins 3 questions

Qui a écrit le contenu du site ?  
Quelles sont ses compétences ?  
Quelles sont ses motivations ?

- **Les auteurs** sont-ils identifiables (nom, appartenance professionnelle, titres et qualifications s'il s'agit d'un professionnel de santé) ? L'adresse électronique et l'adresse physique de l'auteur ou du responsable du site devraient être également fournies
- **Les sources** utilisées pour créer le contenu sont-elles clairement référencées et indiquées ?
- L'information médicale évoluant constamment, **la date de publication ou de mise à jour** est-elle indiquée ?
- Vérifiez que tout parrainage, soutien, **financement** est clairement indiqué : les auteurs ont-ils un intérêt à proposer un point de vue, un produit ou un service plutôt qu'un autre ?
- N'hésitez pas à contacter le site, si ces informations ne sont pas disponibles

### Enfin, soyez vigilant

- Ne vous fiez pas aux sites qui se considèrent comme seuls détenteurs de la vérité
- Ne vous laissez pas impressionner par des liens vers des sites reconnus, ce n'est pas une garantie de qualité
- Évitez tout médecin qui vous propose un diagnostic ou un traitement sans vous examiner et sans connaître votre dossier médical
- Lisez bien les mentions légales, notamment la déclaration de protection de la vie privée
- Sachez que vos données personnelles peuvent circuler sans votre accord ou apparaître dans un moteur de recherche si vous les avez laissées par exemple dans un forum. Leur confidentialité ne peut jamais être totalement garantie.
- N'achetez aucun médicament sur Internet et ne prenez aucune décision importante concernant votre santé sans avoir pris l'avis de votre médecin.

### En conclusion, utilisez votre bon sens

- ▶ Comparez les informations
- ▶ Recherchez plusieurs avis et méfiez-vous des traitements miracles !

Pour vous aider dans vos recherches, la HAS a mis en place une procédure de certification des sites santé français avec la fondation Health on the Net.

Les sites qui affichent le logo ci-après sont certifiés et se sont engagés à respecter les principes du Honcode



Cliquez sur le lien

### **Annexe 3. Dossier Type de demande d'autorisation de création d'un site internet de commerce électronique de médicament**

## DOSSIER TYPE de demande d'autorisation de création d'un site internet de commerce électronique de médicaments

*Le présent dossier-type est susceptible d'être modifié ultérieurement, suite à la publication des Bonnes Pratiques de dispensation des médicaments par voie électronique et lorsque le Conseil d'Etat aura statué.*

### Composition du dossier de demande d'autorisation

- **Formulaire de demande** (Cf. annexe 1)
- **Certificat(s) d'inscription** à l'Ordre des Pharmaciens du (des) pharmacien(s) titulaire(s) de l'officine ou gérant(s) de la pharmacie mutualiste ou de secours minière.
- **Toutes les informations nécessaires pour identifier le site internet** (Cf. annexe 2). Ces informations doivent figurer dans une rubrique d'identification (ex : « mentions légales » ou « qui sommes-nous ? »).
- **Description du site et de ses fonctionnalités permettant de s'assurer du respect de la législation et de la réglementation en vigueur**, accompagnée des impressions d'écran pour chaque étape :

Le site doit comporter :

- ◆ Les coordonnées de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) – 143-147 boulevard Anatole France – 93285 SAINT DENIS CEDEX – Tél : 01 55 87 30 00 – <http://ansm.sante.fr/>
- ◆ Les liens hypertextes vers :
  - Le site du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé
  - Le site de l'Ordre National des Pharmaciens.

Le(s) demandeur(s) décrira(ont) :

- ◆ Les mises en garde générales affichées sur le site, comme par exemple :
  - le médicament n'est pas un produit comme les autres
  - lire attentivement la notice du médicament avant de le commander
  - ne laissez pas les médicaments à la portée des enfants

- si les symptômes persistent, s'ils s'aggravent ou si de nouveaux symptômes apparaissent, demandez l'avis de votre médecin ou de votre pharmacien
  - attention aux incompatibilités avec vos traitements en cours
  - si vous avez besoin de plus d'informations et de conseils, contactez un pharmacien de notre équipe, etc.
- ◆ Les documents d'information (notice intégrale de la spécialité) et de conseils mis en ligne et/ou adressés aux patients, en fonction du type de médicament, de l'état (ex : femme enceinte ou allaitante, enfant), de la pathologie du patient et de ses traitements en cours.
  - ◆ Les modalités d'échanges d'informations et de conseils entre patient et pharmacien, avant et après dispensation (ex : messagerie, boîte de dialogue, coordonnées téléphoniques de la pharmacie).

Le(s) demandeur(s) s'engagera(ont) par écrit sur les points suivants :

- ◆ Respect du code de déontologie et tout particulièrement des articles [R4235-2](#), [R4235-10](#), [R4235-18](#), [R4235-22](#), [R4235-48](#), [R4235-62](#) et [R4235-64](#) du code de la santé publique.
- ◆ Vente uniquement de médicaments, à l'exception de ceux soumis à une prescription médicale obligatoire.
- ◆ Déclaration CNIL spécifique à la vente de médicaments en ligne dès qu'elle sera définie.
- ◆ Contrôle effectif par un(des) pharmacien(s) des opérations réalisées.
- ◆ Respect de l'intégrité des conditionnements (conditionnement primaire, boîte et notice) et envoi en colis scellé et banalisé.
- ◆ Dispensation de quantités de médicaments telles qu'elles n'incitent pas le patient à une consommation abusive de médicaments.
- ◆ Mise à jour des informations de santé, recommandations et mises en garde générales et spécifiques aux médicaments.
- ◆ Affichage sur chaque page du **logo commun** mis en place au niveau communautaire dès qu'il sera défini.
- ◆ Respect des Bonnes Pratiques mentionnées à l'article [L5121-5](#) du code de la santé publique dès leur publication au journal officiel.

Le(s) demandeur(s) joindra(ont) :

- ◆ La liste et la qualification du personnel de l'officine.
- ◆ La liste du personnel affecté à l'activité de vente en ligne (*il sera pris en compte la conformité du nombre de pharmaciens adjoints au regard du dernier chiffre d'affaires déclaré*).
- ◆ Le cas échéant, la délégation d'exploitation du site internet à un pharmacien adjoint de l'officine.

- ◆ Le justificatif d'agrément de l'hébergeur de données par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé (<http://esante.gouv.fr/services/referentiels/securite/hebergeurs-agrees>).

➤ Description des conditions d'installation de l'officine (article [R5125-9](#) du code de la santé publique).

Le(s) demandeur(s) joindra(ont) :

- ◆ Le plan côté de la pharmacie, précisant l'emplacement des différentes activités de l'officine.

Le(s) demandeur(s) décrira(ont) :

- ◆ Les locaux et équipements affectés aux différentes étapes de l'activité de vente de médicaments par internet, depuis la commande jusqu'à un éventuel retour.

*Il est rappelé que :*

- *La superficie, l'aménagement, l'agencement et l'équipement des locaux d'une officine de pharmacie sont adaptés à ses activités et permettent le respect des bonnes pratiques*
- *Les locaux de la pharmacie doivent être d'un seul tenant : l'activité de vente de médicaments en ligne doit être exercées au sein de la pharmacie dont dépend le site internet. Elle ne peut être située dans un lieu séparé, même à proximité immédiate*
- *Le préparatoire étant un emplacement réservé à l'exécution et au contrôle des préparations ([R5125-10](#) du code de la santé publique), il ne peut être utilisé pour l'activité de vente de médicaments par internet.*

*N.B. : Les références légales et réglementaires sont celles du code de la santé publique.*

### Dépôt du dossier de demande d'autorisation

Le formulaire ainsi que les renseignements, engagements et documents sont transmis :

➤ Soit par voie postale en recommandé avec AR à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées  
Direction de la Prévention et du Système Sanitaire et Médico-Social  
Parcours de Santé  
10 chemin du Raisin  
31050 TOULOUSE CEDEX  
A l'attention de Madame GUEDES

➤ Soit par voie électronique à l'adresse suivante :  
[eliette.guedes@ars.sante.fr](mailto:eliette.guedes@ars.sante.fr)



## ANNEXE 1

<b>Formulaire de demande d'autorisation de création d'un site internet de commerce électronique de médicaments</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nom(s) du(des) titulaires :

Nom de la pharmacie :

Adresse :

Numéro de téléphone / fax :

Adresse mel :

Numéro de la dernière licence :

Adresse internet du site soumis à autorisation :

Date de la demande :

Signature du(des) titulaires et tampon de l'officine :

## ANNEXE 2

### Informations nécessaires pour identifier le site internet

Le site internet comporte *a minima*, les informations suivantes :

- La raison sociale de l'officine
- Les noms et prénoms du ou des titulaire(s)
- Le numéro d'inscription à l'Ordre des pharmaciens du ou des titulaire(s)
- L'adresse de l'officine
- L'adresse de courrier électronique
- Le numéro de téléphone et de fax
- Le numéro de la licence de la pharmacie
- Le numéro SIRET
- Le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés
- Le code APE (47.73 Z pour « commerce de détail de produits pharmaceutiques en magasin spécialisé »)
- Le numéro individuel d'identification relatif à l'assujettissement à la TVA (article 286 ter du code général des impôts)
- Le nom et l'adresse de l'agence régionale de santé.

L'accès à ces informations est « **facile, direct et permanent** » (article 19 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique).

## **Annexe 4. Liste des officines ayant un site autorisé de commerce électronique de médicament**

## LISTE DES OFFICINES AYANT UN SITE AUTORISÉ DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE DE MÉDICAMENTS

Région	Adresse du site	Nom du (des) titulaires(s)	Adresse physique
ALSACE	beautesantehygienefrance.com	M. PIERRE-RICHARD DIETSCH	PHARMACIE DIETSCH 24 R POINCARE 68100 MULHOUSE
	parapharmacie-du-soleil.com	M. FREDERIC SCHNEIDER	PHARMACIE SCHNEIDER 32 R DES CLEFS 68000 COLMAR
	pharmacie-riquewihr.fr	M. OLIVIER ALMERAS	PHARMACIE ALMERAS 5 A RTE DE COLMAR 68340 RIQUEWIHR
	pharmaservices.fr	MME MARIE-CLAUDE MEUNIER M. HUBERT MEUNIER	PHARMACIE MEUNIER 7 R DU GIVET 68130 ALTKIRCH
	santeshop.fr	M. BERNARD SCHWARTZ	PHARMACIE SCHWARTZ BERNARD 6 R DES CLEFS 67600 SÉLESTAT
	universpharmacie.fr	M. DANIEL BUCHINGER	PHARMACIE BUCHINGER 97 RTE DE NEUF BRISACH 68000 COLMAR
AUVERGNE	lecomptoirdu medicament.com	MME CAROLINE GRAND	PHARMACIE GRAND CAROLINE 5 R DE LA COURONNE 03150 SAINT-GERAND-LE-PUY
	43LPU.pharmarket.com	MME CHANTAL GOULE	PHARMACIE GOULE LD CHOUCHIROU 43370 BAINS
BASSE NORMANDIE	pharma-gdd.com	M. PHILIPPE LAILLER	PHARMACIE LAILLER PHARMACIE DE LA GRACE DE DIEU 14054 CAEN CEDEX 4

Le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens tient à jour une liste des sites internet des officines de pharmacie autorisés par les Agences régionales de santé et la met à la disposition du public sur son site internet (article R. 5125-74 du code de la santé publique). Les informations que vous adressez au Conseil de l'Ordre des pharmaciens dont vous relevez, afin de l'informer de la création de votre site internet de commerce électronique de médicaments, feront l'objet d'un traitement automatisé par le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, en vue de l'établissement et de la diffusion de cette liste, qui est accessible au public.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification relativement aux informations vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, 4 avenue Ruysdaël - 75379 PARIS CEDEX 08, ou à l'adresse électronique suivante : [dep@ordre.pharmacien.fr](mailto:dep@ordre.pharmacien.fr). Nos services sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

## LISTE DES OFFICINES AYANT UN SITE AUTORISE DE COMMERCE ELECTRONIQUE DE MEDICAMENTS

Région	Adresse du site	Nom du (des) titulaires(s)	Adresse physique
BOURGOGNE	crisalide.fr	M. ALAIN MALOT	PHARMACIE MALOT 21 R DE LYON 89200 AVALLON
	parapharmadirect.com	M. OLIVIER GRENIER	PHARMACIE GRENIER PHARMACIE DU DRAPEAU 21000 DIJON
CENTRE	mapharma28.fr	M. PHILIPPE POUZOLS MME COLETTE POUZOLS	PHARMACIE POUZOLS SELARL PHARMACIE DE LA MADELEINE 28000 CHARTRES
	pharmacie.me	M. GREGOIRE CUILLERIER MME IRENE CUILLERIER	PHARMACIE CUILLERIER SELAS PHARMACIE MAGINOT 37000 TOURS
FRANCHE-COMTE	pharma-on-line.com	MME ISABELLE GRIFFOND BOITIER-PIGNC MME ADELINE MARCHAL-PROST	PHARMACIE GRIFFOND BOITIER - MARCHAL PHARMACIE DE DASLE 25230 DASLE
LORRAINE	i-pharma.fr	MLLE LAURE MALLET	PHARMACIE MALLET 20 B R DU GENERAL DE GAULLE 54180 HOUEMONT
NORD PAS DE CALAIS	lasante.net	M. CYRIL TETART	PHARMACIE TETART 49 BD GEORGES BIZET 59650 VILLENEUVE-D'ASCQ
	moncoinsante.com	MME MARIE LOUVEGNIES-DUBUISSEZ	PHARMACIE LOUVEGNIES PHARMACIE DE LA FAGNE 59132 TRELON
	monpharmacienconseil.fr	M. ARNAUD DRUON	PHARMACIE DRUON 11 A R JEAN BAPTISTE LEBAS 59133 PHALEMPIN

Le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens tient à jour une liste des sites internet des officines de pharmacie autorisés par les Agences régionales de santé et la met à la disposition du public sur son site internet (article R. 5125-74 du code de la santé publique). Les informations que vous adressez au Conseil de l'Ordre des pharmaciens dont vous relevez, afin de l'informer de la création de votre site internet de commerce électronique de médicaments, feront l'objet d'un traitement automatisé par le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, en vue de l'établissement et de la diffusion de cette liste, qui est accessible au public.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification relativement aux informations vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, 4 avenue Ruysdaël - 75379 PARIS CEDEX 08, ou à l'adresse électronique suivante : [dep@ordre.pharmacien.fr](mailto:dep@ordre.pharmacien.fr). Nos services sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

**LISTE DES OFFICINES AYANT UN SITE AUTORISÉ  
DE COMMERCE ELECTRONIQUE DE MEDICAMENTS**

Région	Adresse du site	Nom du (des) titulaires(s)	Adresse physique
	pharma-z.com	M. STEPHANE CUINGNET	PHARMACIE CUINGNET 2 R ALBERT THOMAS 62380 LUMBRES
<b>PAYS DE LOIRE</b>	jevaismieuxmerci.com	M. ROMAIN FILLOUX	PHARMACIE FILLOUX PHARMACIE FILLOUX SANTE 85500 HERBIERS (LES)
	mapharmacienne.com	MME MARIE COMMEIL	PHARMACIE BELIARD-COMMEIL PHARMACIE BELIARD - COMMEIL 44300 NANTES
	medicamentenligne.fr	MME Michèle MONIN	PHARMACIE MONIN PHARMACIE DE LA CROIX JEANNETTE 44340 BOUGUENAI
	parapharmacie-chezmoi.fr	MME Veronique PASQUIER	PHARMACIE PASQUIER-LALANNE ZAC DE LA CONTRIE 49122 MAY-SUR-ÈVRE (LE)
<b>RHONE-ALPES</b>	pharmacie-tour-genas.com	M. DAVID TARNAUD	PHARMACIE TARNAUD 38 RTE DE LYON 69740 GENAS
	pharmalyon.fr	MME MICHELE ROSET	PHARMACIE ROSET-PETIT MICHELE CCAL DU PEROLLIER 69130 ÉCULLY
	pharmashopi.com	MME LAURENCE SILVESTRE	PHARMACIE SILVESTRE-BENECH GATPHARM 38420 DOMÈNE

Le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens tient à jour une liste des sites internet des officines de pharmacie autorisés par les Agences régionales de santé et la met à la disposition du public sur son site internet (article R. 5125-74 du code de la santé publique). Les informations que vous adressez au Conseil de l'Ordre des pharmaciens dont vous relevez, afin de l'informer de la création de votre site internet de commerce électronique de médicaments, feront l'objet d'un traitement automatisé par le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, en vue de l'établissement et de la diffusion de cette liste, qui est accessible au public.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification relativement aux informations vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Conseil national de l'Ordre des pharmaciens, 4 avenue Ruysdaël - 75379 PARIS CEDEX 08, ou à l'adresse électronique suivante : [dep@ordre.pharmacien.fr](mailto:dep@ordre.pharmacien.fr). Nos services sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

## **TABLE DES ILLUSTRATIONS**

<b>FIGURE 1</b> : <u>DEPLOIEMENT DU DMP EN FRANCE</u> . « <i>DEMARRE EN 2011 DANS 4 REGIONS (ALSACE, AQUITAINE, FRANCHE COMTE, PICARDIE) LE DMP VA SE DEPLOYER PROGRESSIVEMENT PARTOUT EN FRANCE, GRACE A DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS ET DES ETABLISSEMENTS DE SANTE</i> » (MODIFIE A PARTIR DE) . 16	
<b>FIGURE 2</b> : <u>LE CIRCUIT DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE</u> (SITE DE L'ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS, LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE. 03/10/12)..... 18	
<b>FIGURE 3</b> : <u>LE FONCTIONNEMENT DU DOSSIER PHARMACEUTIQUE (DP) EN 6 QUESTIONS</u> . 19	
<b>FIGURE 4</b> : <u>LOGO NETCARE</u> . LOGO PRESENT SUR LES VITRINES DES PHARMACIES ADHERENTES AU CONCEPT ..... 30	
<b>FIGURE 5</b> : <u>ALGORITHMES NETCARE</u> . EXEMPLE D'ARBRE DECISIONNEL MIS AU POINT PAR UN GROUPE DE MEDECINS ET DE PHARMACIENS POUR UNE VINGTAINNE DE PATHOLOGIES ET DESTINES A ETRE UTILISE PAR LES PHARMACIENS D'OFFICINE ADHERENTS AU PROGRAMME NETCARE ..... 31	
<b>FIGURE 6</b> : <u>LES DIFFERENTS OUTILS UTILISABLES AVEC SYMPAD</u> (SYMPAD PAR MEDECINDIRECT..... 31	
<b>FIGURE 7</b> : <u>LECTEUR DE GLYCEMIE FIXE SUR UN SMARTPHONE</u> ..... 37	
<b>FIGURE 8</b> : <u>EXEMPLES DE TABLEAUX DE BORD VISUALISABLES SUR LE SMARTPHONE</u> <u>CONNETE AU LECTEUR DE GLYCEMIE IBGSTAR [MODIFIE A PARTIR DE<sup>30</sup>]</u> : LE GRAPHIQUE DES TENDANCES POSITIONNE LES VALEURS DANS LE TEMPS, DES ALERTES EN COULEURS S'AFFICHENT SELON LES VALEURS DE GLYCEMIE ; ICI LE ROSE INDIQUE UNE VALEUR INFERIEURE A LA LIMITE D'HYPOGLYCEMIE. ENFIN, LE CARNET DE GLYCEMIE PERMET DE NOTER LES VALEURS A DIFFERENT MOMENT DE LA JOURNEE..... 34	
<b>FIGURE 9</b> : <u>EXEMPLE D'ACTIVITES OFFICINALES PRESENTEES SUR UN SITE WEB DE PHARMACIE</u> . EXTRAIT DE LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE LA PHARMACIE MASBOU A COLOMIERS. MODIFIE A PARTIR DE <a href="http://www.pharmacie-colomiers-masbou.fr/index.htm">HTTP://WWW.PHARMACIE-COLOMIERS-MASBOU.FR/INDEX.HTM</a> ..... 48	
<b>FIGURE 10</b> : <u>PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE LA GRANDE PHARMACIE MARCADET</u> . ON TROUVE SUR CETTE PAGE PRINCIPALE LE NUMERO D'ORDRE DU TITULAIRE, LES COORDONNEES DE LA PHARMACIE ET LES ACTIVITES SPECIALES. LES ONGLETS PERMETTENT D'ACCEDER AUX DIFFERENTS SERVICES..... 45	
<b>FIGURE 11</b> : <u>PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE LA GRANDE PHARMACIE MARCADET</u> . AU BAS DE LA PAGE D'ACCUEIL, ON TROUVE LES MENTIONS LEGALES ET DES LIENS VERS LES SITES DE L'ORDRE, DE L'ANSM ET DE L'ARS ..... 46	
<b>FIGURE 12</b> : <u>PAGE D'ACCUEIL DE SITE DE LA GRANDE PHARMACIE MARCADET</u> . DES ARTICLES ISSUS DE MAGAZINES DE SANTE SONT PROPOSES AUX VISITEURS DU SITE. .. 46	
<b>FIGURE 13</b> : <u>THEMES DE SANTE ABORDES PAR LE SITE DE LA GRANDE PHARMACIE MARCADET</u> ..... 51	
<b>FIGURE 14</b> : <u>PROPORTION D'INDIVIDUS AYANT CHERCHE DES INFORMATIONS SUR SA SANTE OU CELLE D'UN PROCHE</u> . LE GRAPHE CONCERNE UNE POPULATION DE 12 ANS ET PLUS, LES VALEURS SONT EXPRIMEES EN % <sup>44</sup> . ..... 49	
<b>FIGURE 15</b> : <u>LES SOURCES D'INFORMATIONS DE SANTE EN EUROPE</u> . DE(ALLEMAGNE), FR(FRANCE), IT(ITALIE), UK(GRANDE BRETAGNE), IE(IRLANDE), PL(POLOGNE), CZ(REPUBLIQUE TCHEQUE), SI(SLOVENIE) (MODIFIE A PARTIR DE <sup>7</sup> ) ..... 50	

<b>FIGURE 16</b> : <u>IMPACT DES INFORMATIONS DE SANTE TROUVEES SUR INTERNET (MODIFIE A PARTIR DE<sup>7</sup>)</u> .....	51
<b>FIGURE 17</b> : <u>L'AUTORISATION DE VENTE A DISTANCE DANS LES PAYS EUROPEENS (LNP – N° 399, JEUDI 22 AVRIL 2010)</u> .....	53
<b>FIGURE 18</b> : <u>SITE INTERNET DE LA PHARMACIE DE LA GRACE DE DIEU. SON TITULAIRE, PHILIPPE LAILLER, EST LE PREMIER PHARMACIEN FRANÇAIS A AVOIR PROPOSE DES MEDICAMENTS EN VENTE SUR INTERNET<sup>56</sup></u> .....	57
<b>FIGURE 19</b> : <u>FICHE PRODUIT EXTRAIT DU SITE DE E-COMMERCE DE LA PHARMACIE DE LA GRACE DE DIEU. ON Y TROUVE UN ONGLET « CONSEIL », UN LOGO AVERTISSANT QU'IL S'AGIT D'UN MEDICAMENT. SUR LE DROITE, DES COORDONNEES ET DES HORAIRES SONT MIS A LA DISPOSITION DU PATIENT AFIN QU'IL PUISSE JOINDRE UN PHARMACIEN<sup>56</sup></u> .....	58
<b>FIGURE 20</b> : <u>RESUME DES CARACTERISTIQUES DU VOLTARENE®. IL APPARAIT QUAND ON CLIQUE SUR L'ONGLET « COMMANDER » (FIGURE 19). POUR ACCEDER A L'ETAPE SUIVANTE, IL FAUT CONFIRMER AVOIR LU LE RCP</u> .....	59
<b>FIGURE 21</b> : <u>EXEMPLE DE FACTURE APPARAISSANT QUAND ON VALIDE SON PANIER. ICI, COMME IL S'AGIT D'UN MEDICAMENT, IL FAUT COCHER TOUTES LES CASES AVANT DE POUVOIR VALIDER COMPLETEMENT FAIRE LA COMMANDE</u> .....	59
<b>FIGURE 22</b> : <u>LOGO DE CERTIFICATION HEALTH ON NET</u> .....	66
<b>FIGURE 23</b> : <u>EXEMPLE DE SITE CERTIFIE SELON LE HONCODE. DANS LE CADRE ROUGE, ON RETROUVE LE LOGO ET SA SIGNIFICATION</u> .....	66
<b>FIGURE 24</b> : <u>AUTRE EXEMPLE DE SITE CERTIFIE PAR LA FONDATION. ON RETROUVE LE LOGO ET UNE PHRASE EXPLICATIVE</u> .....	67
<b>FIGURE 25</b> : <u>ACCES A LA LISTE DES SITES DE E-COMMERCE DE MEDICAMENTS AUTORISES EN FRANCE. MODIFIE A PARTIR DU SITE DE L'ORDRE DES PHARMACIENS</u> .....	68
<b>FIGURE 26</b> : <u>PROPOSITION DE LOGO COMMUN AUX SITES AUTORISES A VENDRE DES MEDICAMENTS EN EUROPE</u> .....	69
<b>FIGURE 27</b> : <u>ACCUEIL DE L'APPLICATION MA PHARMACIE MOBILE. L'ESPACE « MES PHARMACIES » PERMET DE LOCALISER SUR UN PLAN UN CERTAIN NOMBRE DE PHARMACIES ET DE GARDER LA LISTE EN MEMOIRE. L'ESPACE « MES PHOTOS D'ORDONNANCES » PERMET DE PHOTOGRAPHIER UNE ORDONNANCE OU DE RECUPERER L'IMAGE DANS LA BIBLIOTHEQUE PUIS DE L'ENVOYER A LA PHARMACIE SELECTIONNEE. DANS « MES DEMANDES DE CONSEIL » LE PATIENT PEUT POSER DES QUESTIONS A UN PHARMACIEN, PHOTOS A L'APPUI OU PAS. ENFIN, APRES AVOIR DEMANDE UN CODE A SON PHARMACIEN, LE PATIENT PEUT GARDER EN MEMOIRE SES TRAITEMENTS. IL EST POSSIBLE D'OUVRIER PLUSIEURS COMPTE, UN POUR CHAQUE MEMBRE DE LA FAMILLE PAR EXEMPLE</u> .....	71
<b>FIGURE 28</b> : <u>PLAN DE LA FORMATION PROPOSEE PAR L'OUTILS GENERIQU'INFO. LA FORMATION SE DIVISE EN TROIS PARTIES DE 15 MINUTES QUI ABORDENT LES GENERIQUES, LES TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS A L'OFFICINE PUIS DES MISES EN SITUATION</u> .....	73
<b>FIGURE 29</b> : <u>OUTILS DIALOGU'SANTE. CETTE FORMATION REPREND LES POINTS PRINCIPAUX DE LA CONVENTION PHARMACEUTIQUE ET L'ENCADREMENT DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES. ELLE ABORDE ENSUITE LE DEROULEMENT DES ENTRETIENS ET NOTAMMENT COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE PATIENT</u> .....	74



## REFERENCES

---

- <sup>1</sup> Receveur, G. "Le métier de pharmacien d'officine." from <http://www.canal-u.tv>.
- <sup>2</sup> Rioli, M. (2009). Le pharmacien d'officine dans le parcours de soins, Ministère de la Santé.
- <sup>3</sup> LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.
- <sup>4</sup> (2011). "Les TIC ! De quoi s'agit-il ? Nature et définition des TIC." Economie et Gestion.
- <sup>5</sup> Rachedi, A. (2006). L'impact des TIC sur l'entreprise. Informatique et Télécommunications, University de Saida. Magister.
- <sup>6</sup> Frydel, Y. (2006). Internet au quotidien : un français sur quatre, Insee
- <sup>7</sup> Picard, R. and J. P. Souzy (2007). Usage des TIC par les patients et les citoyens en situation de fragilité dans leurs lieux de vie Ministère de l'économie des finances et de l'emploi.
- <sup>8</sup> (2007). Le DMP en 8 questions, Ministère de la Santé.
- <sup>9</sup> Stamane, A. S. (2012). "Dossier médical personnel, loin du compte." from <http://www.quechoisir.org/sante-bien-etre/systeme-de-sante/actualite-dossier-medical-personnel-loin-du-compte>.
- <sup>10</sup> (2013). "Dossier médical personnel : suivez le déploiement région par région." from <http://esante.gouv.fr/actus/dmp/dossier-medical-personnel-suivez-le-deploiement-region-par-region-actualise>.
- <sup>11</sup> (2011). "Le Dossier Pharmaceutique." from <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Le-role-de-l-Ordre-dans-les-missions-de-sante-publique/Le-DP>.
- <sup>12</sup> Adenot, I. (2007). "Le Dossier Pharmaceutique." Ann Pharm 65: 325-330.
- <sup>13</sup> Adenot, I. (2012). "Commerce électronique de médicaments : Une décision brutale ! Plus de risques que d'avancées." from <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Communiqués-de-presse/Commerce-electronique-de-medicaments>.
- <sup>14</sup> Régnoux, A. M. (2012). "Dossier Pharmaceutique (DP) : Une meilleure coordination et plus de sécurité dans la dispensation des médicaments." Le blog Droit & Santé, from <http://judisconseil.blogspot.fr/2012/04/dossier-pharmaceutique-dp-une-meilleure.html>.

---

<sup>15</sup> Décret n° 2012-1131 du 5 octobre 2012 relatif à la consultation et à l'alimentation du dossier pharmaceutique par les pharmaciens exerçant dans les pharmacies à usage intérieur.

<sup>16</sup> (2011). "Dossier Pharmaceutique." from <http://vosdroits.service-public.fr/F16033.xhtml>.

<sup>17</sup> CNIL (2011). Guide Professionnels de Santé. Les guides de la CNIL.

<sup>18</sup> (2011). Quelles opportunités pour l'offre de soins de demain ? La télésanté. La note d'analyse, Premier ministre. 255.

<sup>19</sup> HAS. (2011). "Efficience de la télémédecine : état des lieux de la littérature internationale et cadre d'évaluation." from [http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1499255/fr/efficience-de-la-telemedecine-etat-des-lieux-de-la-litterature-internationale-et-cadre-devaluation](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1499255/fr/efficience-de-la-telemedecine-etat-des-lieux-de-la-litterature-internationale-et-cadre-devaluation).

<sup>20</sup> Selleret, F. X. (2012). "Discours en ouverture de la journée TELESANTE 2012 organisée par le CATEL."

<sup>21</sup> Simon, P. and D. Acker (2008). "Mission thématique : la place de la télémédecine dans l'organisation des soins."

<sup>22</sup> Louis Lareng, né en avril 1923, a étudié la médecine à Toulouse. Anesthésiste réanimateur, puis professeur agrégé de médecine pour cette spécialité, il fonde le SAMU en 1967. Père de la télémédecine en France et pionnier de sa promotion dans le monde, il est notamment président de la Société Européenne de télémédecine et de e-santé.

<sup>23</sup> (2012). from <http://www.centre-esante.com/Centre-e-sante/La-gouvernance/College-des-Fondateurs>.

<sup>24</sup> Ollivier, Y. and collaborators (2007). Rapport sur le transfert à l'administration pénitentiaire de la mission de garde et d'escorte des détenus hospitalisés, Inspection générale des Finances

<sup>25</sup> . from <http://www.pharmasuisse.org/fr/dienstleistungen/Themen/Pages/netCare.aspx>.

<sup>26</sup> {Lunginsland, 2012 #25}

<sup>27</sup> Mazière, M. (2012). "L'e-santé arrive en pharmacie." Le Quotidien du pharmacien 2907: 2

<sup>28</sup> . from <http://www.medecin-direct.fr/>.

---

<sup>29</sup> . from <http://www.medecin-direct.fr/2011/10/17/le-projet-sympad-ex-simpad-porte-par-medecindirect-est-preselectionne>.

<sup>30</sup> . from <http://www.bgstar.fr/web/ibgstar/application>.

<sup>31</sup> . from <http://www.sanoia.com/e-sante/decouvrir.php>.

<sup>32</sup> Cabut, S. (2011). "L'irrésistible essor des carnets de santé en ligne." Le Figaro, from <http://sante.lefigaro.fr/actualite/2011/04/25/10840-lirresistible-essor-carnets-sante-ligne>.

<sup>33</sup> . from <http://www.cnil.fr/>.

<sup>34</sup> Scagliola, N., I. Adenot, et al. (2007). Reflexions sur la création et le fonctionnement d'un site Internet dans le cadre d'une activité officinale. Paris, Ordre National des Pharmaciens.

<sup>35</sup> (2011). "VERS UN ENCADREMENT DES SITES INTERNET DE PHARMACIE ?", from <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/10459/151304/version/>.

<sup>36</sup> (2004). LOI n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. 2004-575. [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr): 11168.

<sup>37</sup> Code de déontologie des pharmaciens. O. d. pharmaciens. Code de la santé publique.

<sup>38</sup> O'Neill, C. and S. Safi (2013). Pas de panique! Ma pharmacie est en ligne, c'est grave docteur, 1001pharmacies.

<sup>39</sup> Pouzaud, F. and L. Lefort (2013). "Parés pour la vente en ligne ?" Le Moniteur des pharmacies 2971: 34-35.

<sup>40</sup> . art R 4235-3. C. d. s. publique.

<sup>41</sup> Alban, G. (2009). "Des outils informatiques judicieux pour un suivi optimal de la patientèle." Impact pharmacien 232.

<sup>42</sup> Sigot, F. and S. Berard (2012). "La nouvelle vitrine de l'officine." Le moniteur des pharmacies 2946: 32-33.

<sup>43</sup> (1987). "Décision n° 87-D-15 du 9 juin 1987 relative à la situation de la concurrence dans la distribution en pharmacie de certains produits cosmétiques et d'hygiène corporelle." (Conseil de la concurrence).

<sup>44</sup> Bigot, R. and P. Croutte (2011). "La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française." (CREDOC).

- 
- <sup>45</sup> Boillat, S. and S. Callens (2004). "DocMorris : une nouvelle porte vers la libre circulation des médicaments en Europe ? " Bulletin des médecins suisses.
- <sup>46</sup> Verbiest, T. (2007). "Publicité et vente de médicaments sur l'internet : points d'actualité." Droit et Technologies.
- <sup>47</sup> Règlementation des médicaments dans la communauté européenne. JO L214. Directive 65/65/CEE.
- <sup>48</sup> Directive 2001/83/CEE. JO L311: 67.
- <sup>49</sup> Swissmedic (2009). Guide Médicament et Internet.
- <sup>50</sup> Buzek, J. and E. Gyori (2011). Directive 2011/62/UE. P. E. e. Conseil.
- <sup>51</sup> Hallouard, F., H. Bontemps, et al. (2012). La dispensation pharmaceutique de médicaments en France. Partie I : état des lieux de la réglementation applicable.
- <sup>52</sup> Article R5121-78. C. d. S. Publique.
- <sup>53</sup> Article R4235-48. C. d. S. Publique.
- <sup>54</sup> Article L5122-2. C. d. S. Publique.
- <sup>55</sup> Fréour, P. (2012). "Polémique autour de la vente de médicaments en ligne." Le Figaro.
- <sup>56</sup> . from <https://www.pharma-gdd.com/>.
- <sup>57</sup> Bérard, S. and M. Clausener (2012). "Un pharmacien de Caen profite du vide juridique." Le Moniteur des pharmacies 2958: 12-14.
- <sup>58</sup> Clausener, M. (2012). "La FSPF contre la vente sur internet." Le Moniteur des pharmacies 2959: 10.
- <sup>59</sup> (2012). "Vente de médicaments sur internet." Le Quotidien du pharmacien 2970.
- <sup>60</sup> Article L5125-33. C. d. S. Publique.
- <sup>61</sup> Article L5125-34. C. d. S. Publique.
- <sup>62</sup> Article L5125-36. C. d. S. Publique.
- <sup>63</sup> Mascret, D. (2013). "La bataille des pharmacies sur Internet." Le Figaro.
- <sup>64</sup> Orsel-Sébès, C. and B. Lasserre (2012). Avis n° 12-A-23 du 13 décembre 2012 relatif à un projet d'ordonnance et un projet de décret transposant la directive n° 2011/62/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 modifiant la

---

directive n° 2011/83/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain, en ce qui concerne la prévention de l'introduction dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicaments falsifiés, Autorité de la Concurrence.

<sup>65</sup> Touraine, M. (2013). BFMTV-RMC.

<sup>66</sup> (2010). "Les faux médicaments représenteraient 10,5 milliards d'euros en Europe."

<sup>67</sup> Grogan, K. (2012). "One in five Europeans buying fake drugs."

<sup>68</sup> . from [http://www.hon.ch/med\\_f.html](http://www.hon.ch/med_f.html).

<sup>69</sup> . from [http://www.hon.ch/HONcode/Patients/Visitor/visitor\\_f.html](http://www.hon.ch/HONcode/Patients/Visitor/visitor_f.html).

<sup>70</sup> . from <http://asthme-allergies.org/>.

<sup>71</sup> . from <http://www.vidalrecos.fr/pages/index.php>.

<sup>72</sup> . from <http://www.ordre.pharmacien.fr>

<sup>73</sup> Luginsland, M. (2013). "Le GPUE ne veut pas de croix sur le logo des e-pharmacies." Le Moniteur des pharmacies 2967.

<sup>74</sup> A.A. (2011). "Pharmagest fait bouger l'officine." Pharmacien Manager.

<sup>75</sup> (2012). "Les services à distance pour vos clients et vous - des services orientés patient." L'entreprise officinale.

<sup>76</sup> Clausener, M. (2012). "Les applications iphone de Plus Pharmacie illégales." Le Moniteur des pharmacies 2917: 10.

<sup>77</sup> Luginsland, M. (2012). Le Moniteur des pharmacies 2955: 12.

**TITRE : Contribution des Technologies d'Information et de Communication dans l'exercice de la pharmacie d'officine en France**

RESUME en français :

Le pharmacien d'officine travaille dans une démarche globale de soin centrée sur le patient. Il exerce aussi une activité commerciale réglementée. En tant que dirigeant, ces décisions impactent l'avenir de son entreprise. Pour plus d'efficacité, le pharmacien a modernisé ses outils de travail avec, notamment, les logiciels de gestion. Aujourd'hui, les Technologies d'Information et de Communication (TIC) bousculent cette profession, comme avec la possibilité de vendre des médicaments sur internet. Le monopole pharmaceutique reste intact mais, au sein de la profession, les avis divergent quant à cette évolution. Cependant, d'autres applications des TIC, comme le dossier pharmaceutique ou la télésanté, offrent au pharmacien l'opportunité de renforcer son rôle de professionnel de santé et de mieux gérer son entreprise.

---

TITRE et RESUME en Anglais : Contribution of ICTs in the practice of pharmacy in France

The pharmacist works in a global approach of care centered on the patient. He also exercises a regulated commercial activity. As managing, these decisions impact on the future of his company. For more efficiency, the pharmacist modernized his working tools with software. Today, the ICTs push aside this profession, as with the possibility of selling drugs on the Internet. The pharmacist monopoly remains intact but, within the profession, opinions differ as to this. However, other applications of ICTs, as Pharmaceutical File or e-health offer to the pharmacist the opportunity to strengthen its role of healthcare Professional and better manage its business.

---

DISCIPLINE ADMINISTRATIVE : Pharmacie

---

MOTS-CLES : TIC, e-santé, dossier pharmaceutique, télésanté,

---

INTITULE ET ADRESSE DE L'UFR : Faculté des Sciences Pharmaceutiques  
35, chemin des maraîchers, 31500 Toulouse Cedex

DIRECTEUR DE THESE : **Mr SECHERESSE Jean Paul**