



# EDITORIAL

« Internet doit être pour tous un espace de liberté et de sécurité, un terrain d'expression libre mais responsable », nous disait Elisabeth Guigou lors d'un discours à l'occasion du colloque *Internet et libertés publiques* donné en juin 2000. **Je partage cette vision d'un lieu virtuel qui ne soit pas dénué de lois.** Malheureusement, aujourd'hui, les internautes sont envahis d'informations fausses et de propositions commerciales frauduleuses nuisant parfois à leur santé !

Vente de médicaments frauduleux, conseils santé de charlants, incitation à la consommation et autres exemples d'informations dangereuses ont conduit, en 2009, pas moins de 6.9 millions de français à l'achat de médicaments délivrés en dehors des circuits autorisés ! Les ingrédients nocifs qu'ils contiennent mènent à l'échec thérapeutique, l'intoxication voir à la mort dans le pire des cas.

Ce média, largement utilisé par le public, est désormais considéré comme un usage à part entière. En 2001, ce seront 73% des foyers qui seront connectés à la Toile. Sa diffusion croissante s'accompagne d'une évolution de la place et du rôle des individus dans le système de soins. Internet permet l'accès à une quantité importante d'informations, coïncidant avec un désir des patients d'assumer plus de responsabilités dans la gestion de leur santé.

Il est désormais urgent de réhabiliter sur Internet la parole du Pharmacien, professionnel de santé connu et reconnu du public. La loi HPST a confirmé ces missions de santé publique que pratique déjà le pharmacien que sont l'éducation thérapeutique, la diffusion de l'information etc. Et en Europe, les pharmacies sont déjà présentes et proposent bien plus de services en ligne.

Pharmadomicile est une réponse à ces nouveaux besoins, **un outil performant développé pour des Pharmaciens dans le respect du cadre juridique et déontologique** qu'impose ce métier si particulier de l'officine. Ce logiciel, en proposant des services innovants, fait aujourd'hui avancer plus de 500 officines vers plus de qualité et de relations avec le patient.

Officiellement vôtre,

**Charles Rabiller**

**Le pharmacien au coeur du système** p.3

**Pharmacie et internet : le choix de l'europe** p.4/5

Retour sur l'affaire DocMorris,  
qui a marqué le coup d'envoi des débats autour de  
la vente de médicaments sur internet.

**L'expertise informatique au service de l'officine** p.6/7

Lorsqu'internet et pharmacie se conjuguent, le patient  
profite d'un maximum de services et de conseils de la  
part de son pharmacien, son professionnel de santé de  
proximité. Même sur la toile!



Réserver ses produits à l'avance, envoyer son ordonnance ou encore prendre un rendez-vous vidéo conférence avec son pharmacien...

## ce n'est plus de la science fiction !

**Les usages et les besoins des clients-patients changent** et la pharmacie se modernise.

Certaines d'entre elles sont, d'ailleurs, d'ores et déjà présentes sur la toile. Est-il envisageable qu'Internet soit la clé de voûte de la modernisation de l'officine ?

Les récents travaux et études menés par le **ministère de la Santé et des Sports**, qui étudie le cadre législatif autour de la **vente de médicament par Internet**, ont suscités de vives réactions.

Comment garantir au client-patient un service optimal, au bénéfice du pharmacien, sans faire le sacrifice du conseil pharmaceutique? Le médicament peut-il être considéré comme un produit de consommation, semblable à un autre ?

Les détracteurs craignent voir disparaître le conseil lors de la dispensation du médicament et redoutent la désertification de l'officine de proximité en faveur des grands sites de pharmacie en ligne.



## Le pharmacien, au coeur du système santé

**Le pharmacien est un acteur de proximité connu et reconnu par le public, qui l'apprécie.** Il conseille, préconise et assure la dispensation de médicaments. Il analyse et critique les ordonnances prescrites par le médecin; il en garantit l'authenticité. Il délivre naturellement un conseil pharmaceutique et peut, par la même, refuser la vente d'un produit. Par exemple, lors de la mise en vente du médicament Alli, certains pharmaciens ont refusé de vendre ces boîtes à des patients dont ils jugeaient l'utilisation inappropriée.

**Le pharmacien est le premier relais de l'information de santé.** Récemment, la loi HPST (hôpital, patients, santé et territoire)<sup>1</sup> a donné un nouveau souffle à ses missions : contribution aux soins de premiers secours, éducation thérapeutique, participation au service public de la permanence des soins, etc.

<sup>1</sup> « Rôle du Pharmacien Correspondant », rapport de l'Académie nationale de Pharmacie, décembre 2009.

## Europe, pharmacie et Internet : l'affaire DocMorris

Il est une pharmacie hollandaise qui n'a pas attendu que l'Europe et ses états membres légifèrent sur la question de la vente à distance, et plus largement par Internet, des produits pharmaceutiques. Ainsi, en 2003, la pharmacie en ligne DocMorris voit le jour, et distribue ses médicaments à usage humain soumis ou non à prescription médicale en Allemagne. L'association Deutscher Apothekerverband (DAV), qui défend les intérêts économiques et sociaux de la profession de pharmacien en Allemagne, porte plainte contre l'officine virtuelle DocMorris.

Voici la position de la Cour de Justice de l'Union Européenne sur le sujet :

- La Cour est opposée à la vente par Internet de médicaments non autorisés dans le pays acheteur,
- Elle est favorable à la vente sur Internet de médicaments qui ne présentent pas de risques particuliers pour la santé et qui ont été conçus pour être vendus sans prescription médicale,
- Elle est favorable au monopole pharmaceutique (tel qu'il est décidé dans les pays membres : on ne peut acheter des médicaments ailleurs qu'en officine)<sup>2</sup>.

**Traduction :**

La Cour de justice de l'Union Européenne est favorable au commerce électronique de médicaments si ceux-ci sont non soumis à prescription médicale et qu'ils sont délivrés par une officine virtuelle correspondant à une officine physique. Le pharmacien ne doit pas être uniquement gestionnaire du site Internet, mais il doit exercer dans son officine physique. Tout autre site de vente non relié à un véritable praticien voulant vendre sur la toile des produits de santé engage sa responsabilité délictuelle.

<sup>2</sup> Publicité et vente de médicaments sur l'Internet : points d'actualité, Thibault Verbiest, <http://www.droit-technologie.org>, 26/02/2007 <http://www.droit-technologie.org/actuality-1019/publicite-et-vente-de-medicaments-sur-l-internet-points-d-actualite.html>



Aujourd'hui, la boutique en ligne **DocMorris** est l'une des plus importantes pharmacies virtuelles en Allemagne tout en correspondant à une réelle officine.

[www.docmorris.de](http://www.docmorris.de)

## Quelle est la position de l'Hexagone ?

Fort de cette nouvelle jurisprudence européenne, le Ministère de la Santé se doit d'accompagner cette mesure au plus près des besoins des français. Lors de la réunion du 8 avril 2010, Roselyne Bachelot a affirmé devant les syndicats d'officines, l'Ordre des pharmaciens, la direction générale de la concurrence, l'Agence française de sécurité sanitaire et le syndicat des laboratoires pharmaceutiques qu'elle étudiait « l'éventualité d'encadrer une possible vente de médicaments sur Internet <sup>3</sup>. »

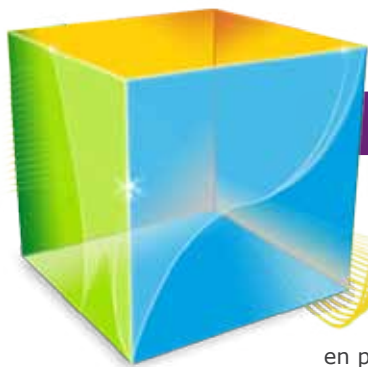
En légiférant autour de la vente de médicaments sur Internet, le ministère se met en **conformité avec la jurisprudence européenne** tout en élargissant les missions du pharmacien et en prévenant contre la contrefaçon de médicaments.

## Quelle est la position de l'Ordre des pharmaciens ?

Quelques voix se sont fait entendre plus que d'autres : ainsi, l'Ordre National des Pharmaciens recommande l'usage d'Internet comme un « outil formidable de communication, renforçant le rôle de conseil et d'information du pharmacien à l'égard du public <sup>4</sup>. Mais récemment, l'Ordre s'est aussi opposé à cette « virtualisation » de l'officine qui serait, d'après eux, la porte ouverte à la contrefaçon et aux sites de faux pharmaciens.

<sup>3</sup> Bachelot envisage la vente de certains médicaments sur Internet, *Lemonde.fr*, 08/04/2010, [http://www.lemonde.fr/economie/article/2010/04/08/bachelot-envisage-la-vente-de-certains-medicaments-sur-internet\\_1330824\\_3234.html](http://www.lemonde.fr/economie/article/2010/04/08/bachelot-envisage-la-vente-de-certains-medicaments-sur-internet_1330824_3234.html)

<sup>4</sup> Les nouvelles pharmaceutiques, Bulletin de l'Ordre des pharmaciens, numéro 399 du jeudi 22 avril 2010.



# Pharmadomicile : l'expertise informatique au service de l'officine

Infoworks, éditeur du logiciel Lyonnais Pharmadomicile, a souhaité prendre part à cette aventure en proposant aux pharmaciens son expertise informatique appliquée à la santé. En effet, le site web d'un pharmacien ne doit pas être comparé à « n'importe quel » site e-commerce. La prudence est de mise, quand il s'agit de santé ! Infoworks est convaincu de l'intérêt que représente Internet tant pour le pharmacien que pour le patient.

Pour Pharmadomicile, **l'officine virtuelle ne doit pas détrôner l'officine physique** mais soutient le pharmacien dans son travail au quotidien, tout en lui permettant de s'adapter aux nouveaux modes de vie de ses patients. Il peut ainsi garantir le suivi santé de ses clients, prévenir et diffuser l'information santé. En parallèle, il peut conseiller, proposer à la réservation ou vendre en ligne des produits parapharmaceutiques, et bientôt pharmaceutiques, sans pour autant rogner sur le conseil !

## Internet et officine : modernité annoncée !

[www.pharmadomicile.biz](http://www.pharmadomicile.biz)

Déjà plus de 500 pharmacies offrent les services en ligne de leur officine à l'internaute grâce aux outils développés par Pharmadomicile. Voici quelques exemples des fonctionnalités développées exclusivement à l'égard de cette profession bien particulière :



### Envoi sécurisé d'ordonnance

Le patient envoie son ordonnance via son espace client au pharmacien, en lui suggérant une date de passage à l'officine. Il est informé des états de sa commande jusqu'à sa mise à disposition à la pharmacie. Cette demande peut faire l'objet de dialogue par mail, ou à l'officine.



### Messagerie sécurisée

Le patient en mal d'information (utilisation d'un médicament, démarches à faire avant un voyage, information santé, etc.) prend contact avec son pharmacien via son site internet. Réponse rapide et personnalisée assurée !



### Vidéo «face à face»

Le patient peut, si le pharmacien le permet, prendre un rdv vidéo-conférence avec son pharmacien. Le principe ? Le patient communique ses disponibilités au pharmacien qui lui propose un rendez-vous. L'occasion de communiquer avec son pharmacien et d'obtenir des conseils personnalisés.



### Articles santé

Le pharmacien publie ses propres articles santé à l'attention de ses patients. Cette fonctionnalité lui permet d'accomplir ses missions de prévention et de conseil santé.



### Réservation et/ou livraison de produits

Le patient peut réserver ses produits et les récupérer à l'officine, ou se faire livrer à domicile.

#### **Espace sécurisé et sécurité des envois**

Echanges sécurisés et confidentiels, accès unique à un espace personnel.

#### **Certification des pharmacies**

Pharmadomicile certifie à l'aide de la base de donnée publique de l'Ordre des pharmaciens, que chaque pharmacie en ligne correspond à une réelle officine.

Proposez à vos clients



**Solution e.présence**

Notre présence et  
activité sur le web

En savoir plus >



**Solution e.conseil**

Véritable outil de  
communication et de  
fidélisation de vos clients

En savoir plus >



**Solution e.pharma**

Proposez vos produits  
parapharmaceutiques à la  
vente ou à la réservation

En savoir plus >



**cription en ligne !**

**Votre site sur-mesure !**

## Bilan ...> Simplicité, sécurité et confiance

Comment s'entretenir discrètement avec son pharmacien, dans une pharmacie, de sujets de santé parfois intimes ? Le pharmacien, lorsqu'il est sollicité en officine, a-t-il le temps nécessaire pour répondre à son patient ?

Sur la toile, le pharmacien devient plus que jamais ce véritable « relais confiance » de santé, attendu par les patients-internautes. Grâce à la messagerie, le patient prend facilement contact avec son professionnel de santé et lui pose, en toute confiance, ses questions. Et tout cela sans être tributaire des horaires de l'officine et de sa fréquentation. Un gain de temps ... et de qualité !

Le pharmacien, pour sa part, prend le temps de répondre à ses mails quand il le souhaite. Il peut délivrer son conseil pharmaceutique et poursuivre l'échange avec son patient de la meilleure façon qui soit.

Facilités de prises de contact, poursuite du dialogue et infos santé : les pharmaciens peuvent jouer les prolongations en ligne, grâce à Internet. N'oublions pas que c'est l'outil de tous les possibles ; il nous appartient de l'investir en offrant, déontologiquement, un service de qualité au bénéfice de tous !



**Dynamisez votre relation**  
avec vos clients grâce à PHARMADOMICILE

Contact Presse

Anne-Laure **de Boissieu**

[presse@infoworks.fr](mailto:presse@infoworks.fr)

**0820 290 500** (coût d'un appel local)

Par Infoworks Développement  
Parc de Crécy - 12 rue Claude Chappe  
69370 St Didier au Mont d'Or  
[www.infoworks.fr](http://www.infoworks.fr)