

le Moniteur

n° 2838/2839 du 3 juillet 2010

des pharmacies

enquête



Médicaments
Le « n
l'emp

Risques de fraudes, de contrefaçons, de surconsommation, sites de fausses pharmacies, mise en danger de la santé des patients... Les réticences à la vente de médicaments sur Internet sont légitimes. Certains voient pourtant la Toile comme un formidable atout pour la profession.



nts sur Internet on » orte à l'unanimité

PAR FRANÇOIS POUZAUD

La vente à distance de spécialités non remboursables et sans ordonnance par les pharmacies serait-elle la conséquence logique du libre accès ? Roselyne Bachelot a en tout cas annoncé vouloir lui donner un cadre juridique à l'horizon 2011. La ministre de la Santé a toutefois pris des gants en fixant d'emblée des limites : la vente sur Internet ne sera autorisée qu'aux pharmaciens détenant des officines légalement autorisées. Elle sera, en outre, limitée aux seuls médicaments en libre accès qui ne donnent pas lieu à prescription et remboursement.

Ce projet ne soulève guère l'enthousiasme dans les rangs des syndicats et de l'Ordre

qui voient là une brèche à l'arrivée de produits illicites et contrefaits, une remise en cause de l'intérêt du conseil pharmaceutique, un risque de surconsommation et la présentation de nouveaux arguments à la grande distribution pour s'introduire sur le marché du médicament. Et ce alors même que le dossier pharmaceutique, en pleine expansion, est présenté comme l'un des points forts de la nouvelle relation entre le patient et le pharmacien.

Devant toutes ces inquiétudes, la ministre de la Santé a ouvert la concertation et lancé un groupe de travail. Il y a peu de chance toutefois que le projet initial s'en trouve modifié. Car, pour les pouvoirs publics, il s'agit de ne pas rester à la traîne des autres pays européens comme l'Allemagne, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suisse et la Belgique, où la vente de médicaments sur Internet est une réalité depuis plusieurs années.

« Nous sommes là pour orienter le patient vers le bon médicament »

Tout l'enjeu des discussions du groupe de travail est de trouver un cadre acceptable et des règles précises pour sécuriser la place à réserver demain à l'Internet dans le domaine de la pharmacie. « Depuis le traité de Lisbonne et l'inclusion du médicament dans la directive santé, l'arrêt *Doc Morris* de décembre 2003 – qui autorise a minima la vente de spécialités sans ordonnance sur Internet – ne s'impose plus à la France, explique Gilles Bonnefond, président délégué de l'USPO. Dans un pays qui s'est toujours distingué par la qualité de son

réseau officinal (répartition harmonieuse, circuit sûr et pas cher), la vente de médicaments par Internet apparaît, aux yeux de la profession, incompatible avec la bonne qualité de dispensation dont le garant est un échange humain direct au comptoir. La profession se montre également très sceptique quant à la capacité du gouvernement ou d'une autre institution à pouvoir contrôler la vente par Internet et assurer au patient qu'il y a bien une officine et un pharmacien derrière chaque site web pharmaceutique. Certes, le portage à domicile peut pallier ponctuellement

des difficultés d'approvisionnement de personnes à mobilité réduite, mais sans nécessiter l'usage de sites de vente en ligne. En raison des délais de livraison par Internet, Philippe Gaertner, président de la FSPF, ne voit par exemple pas l'intérêt de commander un antidiarrhéique au moment où se déclare le désordre intestinal : « *Le curatif n'attend pas et le maillage officinal est suffisamment dense pour permettre à chaque patient, là où il se trouve, de se procurer un produit de santé sans délai et en toute sécurité.* »

Bruno Crozet, pharmacien à Conty (Somme), rejoint les propos de Philippe Gaertner. Pour lui, rien ne justifie, sur le plan de la santé publique, que l'on autorise la vente à distance de spécialités non remboursables et sans ordonnance sur Internet : « *Sous prétexte de modernité, Internet ne saurait remettre en cause notre rôle de conseil au comptoir, nécessaire à la sécurité des patients. L'interrogatoire révèle souvent que la spécialité demandée ne correspond pas à la pathologie ou au symptôme à traiter, et nous sommes là pour orienter le patient vers le bon médicament. Madame Roselyne Bachelot n'a de cesse que de détruire notre profession.* »

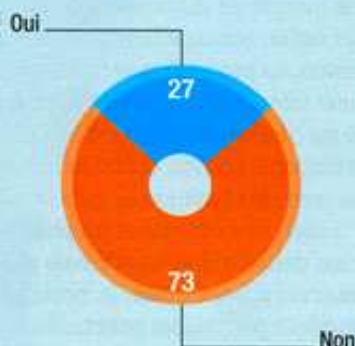
« Une pseudo-harmonisation européenne »

L'affaire a également pris une tournure politique. « En envisageant de légaliser la vente sur Internet de certains médicaments non soumis à ordonnance, la ministre de la Santé tente, une nouvelle fois, de briser le cadre qui permet aux Français d'avoir accès à des médicaments de qualité accompagnés d'un conseil, dénonce, dans un communiqué, Catherine Lemorton, pharmacienne à Toulouse et députée socialiste de Haute-Garonne. Per-

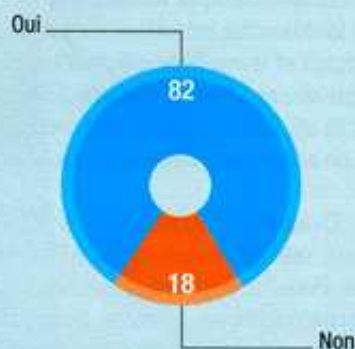
Sondage directmedica

Sondage réalisé par téléphone entre les 14 et 16 juin 2010 sur un échantillon représentatif de 100 pharmaciens titulaires en fonction de leur répartition géographique et de leur chiffre d'affaires.

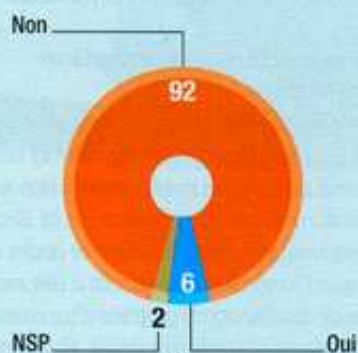
Avez-vous conçu un site Internet pour votre pharmacie ?



Votre pharmacie dispose-t-elle d'un e-mail spécifique ?



Trouvez-vous l'idée de Roselyne Bachelot d'autoriser la vente de certains médicaments sur Internet pertinente ?



mettre demain d'acheter un médicament sur Internet, c'est ouvrir la voie à une course au plus bas prix qui amènera contrefaçons et recyclages en tout genre. Invoquant une pseudo-harmonisation européenne, elle cherche surtout à permettre à terme aux

par la connaissance de ses antécédents médicaux via le dossier pharmaceutique ». Les futurs diplômés ne sont pas plus convaincus par l'efficacité d'un cadre juridique entourant la vente de certains médicaments sur Internet, et considèrent que cette pers-



« En cas de retour des médicaments, ceux-ci partiront directement vers Cyclamed »

Claude Japhet, président de l'UNPF

grandes enseignes d'hypermarchés ou autres grands groupes économiques qui soutiennent le gouvernement de bénéficier d'un nouveau marché potentiellement porteur. Qui se cachera derrière ces sites ? Des professionnels de santé ou des vendeurs de poudre de perlimpinpin ? Après les jeux en ligne, ce sont donc les médicaments qui deviennent la nouvelle cible des amis du Président, au détriment encore une fois de la santé publique. »

Les étudiants ont également pris position. L'Association nationale des étudiants en pharmacie de France rejette en bloc le projet, y voyant « l'abolition de la sécurité de la chaîne du médicament, mais aussi le désaveu des atouts de la profession de pharmacien, qui sont le conseil, la proximité et la prévention des risques encourus par le malade

pective est de nature à faire peser des menaces sur le monopole et leur avenir professionnel.

« L'Ordre ira toujours vers plus de sécurité »

La position de l'Ordre est claire, et sa présidente, Isabelle Adenot, n'a de cesse de la rappeler : elle est opposée à la vente de médicaments à distance. « L'Ordre ira toujours vers plus de sécurité, et non l'inverse. Nous ne pouvons pas, d'un côté, défendre le dossier pharmaceutique – qui en apporte plus – et, d'un autre côté, ouvrir la porte au risque en autorisant la vente sur Internet », expose-t-elle. Néanmoins, elle estime qu'il serait irresponsable de nier le développement, l'existence et la fonctionnalité de ce formidable vecteur d'information. Elle salue l'initiative des pou-

Qui achète des médicaments sur la Toile ?

Selon l'OMS, un médicament sur deux vendus sur la Toile est une contrefaçon. Sur le plan mondial, les ventes de médicaments contrefaits pourraient atteindre cette année 75 milliards de dollars, soit une augmentation de plus de 90 % en cinq ans, selon une estimation américaine

publiée par le Center for Medicine in The Public Interest. Internet n'a pas de frontières et se moque du droit français qui interdit pour l'instant la vente de médicaments en ligne. Le fléau gagne du terrain : 12 % des Français avouent acheter des traitements contre la dysfonction

érectile sur Internet, qui y font partie des plus vendus avec les produits d'amaigrissement. Les consommateurs achètent sur Internet principalement pour trois raisons : le prix, souvent moins élevé, la confidentialité et la facilité d'accès.

Quoi de neuf en Europe ?

L'Europe a clairement changé de stratégie, comme le montrent les dernières décisions de la Cour de justice européenne qui confirme le droit de subsidiarité des Etats. Isabelle Adenot, présidente du Conseil national de l'Ordre, se satisfait que des modalités particulières aient été mises en place à des fins de santé publique dans les Etats membres où la vente de médicaments sur Internet est autorisée : « Au Danemark, les pharmaciens sont obligés de se déplacer au domicile de la personne pour la livraison, au Portugal les pharmacies qui reçoivent une commande Internet doivent se situer dans un rayon de 4 kilomètres du domicile de la personne et, en Belgique, la loi a été changée pour que le droit de rétractation de l'internaute soit possible jusqu'au stade de la validation du paiement et non pas de la livraison de la commande. »

pas convaincus. Pour Patrick Zeitoun, président de l'Union des pharmaciens de la région parisienne, la proposition ne se justifie pas en termes d'accessibilité compte tenu de la densité de croix vertes en France (une pharmacie pour 2 500 habitants). La comparaison est donc difficile avec les pays pionniers de la vente à distance comme les Pays-Bas où la propor-

risé et que les sites web de pharmacie seront soumis à une obligation de déclaration. « Ces amendements recourent ce que nous demandons en matière de réglementation des sites de pharmaciens, à savoir le rattachement obligatoire des sites à une vraie pharmacie [en dur], une déclaration systématique à l'Ordre de tout site officinal et la création d'un portail d'accès aux sites référencés », souligne Isabelle Adenot. Ces amendements font débat au gré des navettes entre la Commission européenne à l'initiative de ce texte, les parlementaires et le Conseil des ministres de l'Union européenne. Un texte définitif est attendu pour fin décembre. Isabelle Adenot ne transigera pas sur la remise en cause des fondamentaux professionnels. Elle tient à ce que cette évolution se réalise dans le respect des règles de déontologie, auxquelles est soumise l'activité pharmaceutique, et des objectifs de santé publique. Les pharmaciens sont prévenus : « L'Ordre peut être amené à engager des poursuites disciplinaires contre les pharmaciens dont les sites ne respectent pas les principes déontologiques. » Et Isabelle Adenot d'inviter tous les pharmaciens souhaitant créer un site de s'imprégner des recommandations disponibles sur le site de l'Ordre.

Les produits achetés sur le Net ne seraient pas moins chers

Les pouvoirs publics ont beau marteler que les sites autorisés à vendre des médicaments sans ordonnance devront être obligatoirement adossés à une pharmacie, les représentants syndicaux ne sont

DocMorris

Apotheek



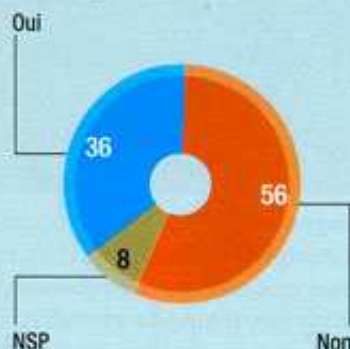
Doc Morris, établie aux Pays-Bas à 5 km de la frontière allemande, vend par Internet des médicaments, notamment aux Allemands, ce qui a dégagé 250 M€ de CA en 2009.

voirs publics d'avoir lancé le débat sur un sujet excessivement complexe et dont le règlement prendra du temps. « Rien ne sert de se précipiter sur des solutions opérationnelles, d'autant qu'au niveau du Parlement européen la directive en préparation sur les contrefaçons a fait l'objet de plusieurs amendements encadrant la vente de médicaments sur Internet. »

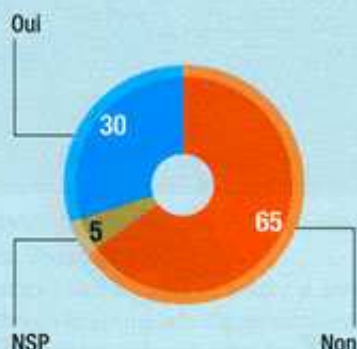
Pour que cette vente soit autorisée, ces amendements prévoient que les Etats membres devront disposer d'un portail sécu-

Sondage directmedica

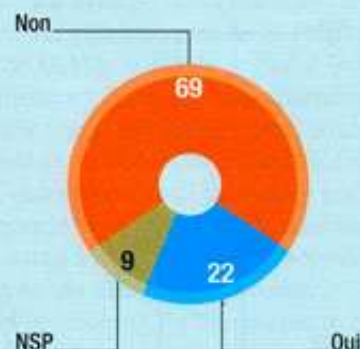
Si cette vente était autorisée en France pour les médicaments de prescription médicale facultative et non remboursables, seriez-vous prêt à le faire ?



Seriez-vous prêt à délivrer des conseils individuels par Internet à vos patients ?



Pensez-vous que l'autorisation accordée aux pharmaciens de vendre sur Internet permettrait de lutter contre la contrefaçon ?



tion est de une pharmacie pour 9 000 habitants. Et que dire des frais de port ! « Ils risquent d'être plus élevés que le produit lui-même, sauf à acheter plus que de besoin pour les amortir, assène Patrick Zeitoun. Cela reviendrait à créer chez le patient un nouveau comportement d'automédication préventive, lequel ne serait pas fondé car il ne correspondrait pas à une analyse logique de ses besoins. Il n'y a aucun intérêt à constituer une armoire à pharmacie cossue, sauf dans des zones géographiques extrêmement excentrées. En outre, la vente de médicaments sur Internet ouvre la voie aux contrefaçons et aux fraudes aux entreprises via la falsification des logos et des numéros d'agrément. »

« Les spécialités de prescription médicale facultative non remboursables coûtent, en moyenne, trois à six euros, et l'on retrouve 90 % des produits du libre accès dans cette fourchette de prix, or les frais de port ne descendent pas en dessous de 5 euros hors taxes. Il sera donc difficile de trouver un équilibre économique », démontre Philippe Gaertner. « Vu notre maillage, les Français n'ont pas besoin d'Internet pour obtenir des médicaments, il n'y a pas d'urgence à arbitrer sur la vente à distance, livre à son tour Gilles Bonnefond. Autoriser le commerce de médicaments en ligne ferait basculer dans la consommation et la sollicitation de clientèle, qui n'est même plus déguisée sur certains sites de pharmaciens. »

Tout aussi opposé à la vente de médicaments sur Internet, le Collectif national des groupements de pharmaciens d'officine se dit néanmoins prêt à y aller moyen-

nant des prérequis indispensables pour éviter les dérives et garantir la sécurité des patients. Il y pose trois conditions : le site Internet doit être identifié à une officine traditionnelle inscrite à l'ordre des pharmaciens, la chaîne de distribution du médicament et ses intervenants doivent être respectés pour garantir au patient la qualité du médicament et éviter toute contrefaçon éventuelle, et la commande doit être récupérée à l'officine.

« Ces trois conditions sont indispensables et non négociables pour assurer la qualité et la sécurité de la délivrance des médicaments aux patients », déclare Pascal Louis,

d'abord de régler les préoccupations de santé publique avant même d'envisager la vente à distance », estime Philippe Gaertner. Claude Japhet, président de l'UNPF, souligne que ce dossier vient également buter sur les règles du Code de commerce. En effet, la réglementation des ventes en ligne oblige les vendeurs à reprendre un produit dans les huit jours si l'acheteur le souhaite. Cela pourrait donc poser problème pour des médicaments qui ne peuvent pas être réinjectés dans le circuit une fois vendus. « Le droit de rétractation et de reprise prévu par ce Code de commerce ne peut s'appliquer pour le médi-

« La vente de médicaments sur Internet ouvre la voie aux contrefaçons et aux fraudes aux entreprises via la falsification des logos et des numéros d'agrément. »

Patrick Zeitoun, président de l'UPRP



président du Collectif national des groupements de pharmaciens d'officine.

Se servir d'Internet pour lutter contre la contrefaçon

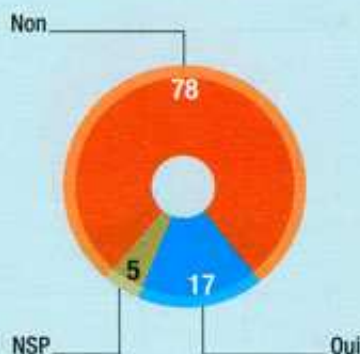
« La problématique posée par Internet au regard du Code de santé publique et du code de déontologie nécessite de modifier pas mal de choses dans les textes, il convient

ement. En cas de retour des médicaments, ceux-ci partiront directement vers Cyclamed », explique Claude Japhet.

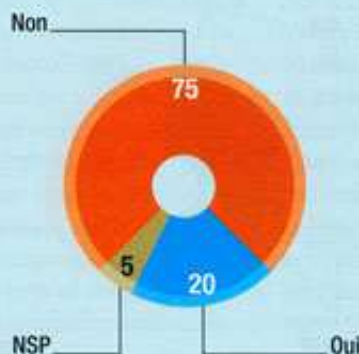
Mais ce n'est pas tout. Lorsqu'un consommateur conclut un contrat de vente à distance et qu'il se rétracte de son achat dans le délai imposé, le fournisseur doit lui rembourser les sommes qu'il a versées, sans frais. Les seuls frais pouvant être mis à la

Sondage directmedica

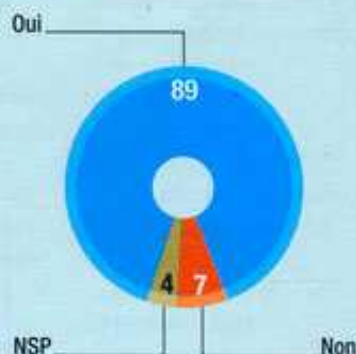
Vendre sur Internet fera-t-il croître votre CA grâce à une réserve inépuisable de nouveaux clients virtuels ?



Cela attirera-t-il de nouveaux patients dans votre officine ?



Et cela permettra-t-il aux fabricants, petit à petit, de vendre, sans votre intermédiaire, leurs références OTC ?



Des consommateurs divisés



Les résultats des enquêtes auprès des consommateurs sont très disparates. Si l'on en croit un sondage réalisé sur la chaîne Public Sénat, 84 % des Français ne seraient pas favorables à la vente de médicaments sur la Toile. Mais le quotidien régional *Les Dernières Nouvelles d'Alsace* a annoncé, il y a quelques semaines, que 55 % des Alsaciens y sont favorables et seulement 21 % à la seule condition que ces ventes soient

réalisées par des professionnels reconnus, alors que 18 % y sont totalement opposés. Ces réponses seraient-elles influencées par les pratiques de la vente à distance outre-Rhin, où le dispositif est soigneusement contrôlé et encadré ? Pour les partisans, Internet ne serait pas un mal pour limiter les politiques de prix abusives pratiquées par certains pharmaciens estimant que les ventes sur la Toile stimuleront

la concurrence. Mais ils n'encensent ni ne diabolisent ce type d'achat sur Internet. Des inquiétudes se font jour aussi à propos des dérives possibles : arnaques, faux médicaments, risques liés à une automédication non contrôlée, absence de conseil et de surveillance du pharmacien... Preuve que le médicament n'est et ne sera jamais un bien de consommation comme les autres.

Philippe Gaertner voit encore d'autres exploitations possibles et utiles de l'outil Internet sans besoin de légiférer, telles que la dématérialisation, la transmission ou la recherche d'une ordonnance sur présentation de la carte Vitale. « Il faut garder l'échange en face à face au moment

des pharmacies devront être un lieu d'information à la fois sur la santé, les médicaments, les services et les prix qu'elles proposent, et enfin un moyen extrêmement facile pour prendre contact et conseil auprès d'un pharmacien. »

« L'Ordre peut être amené à engager des poursuites disciplinaires contre les pharmaciens dont les sites ne respectent pas la déontologie. »

Isabelle Adenot, présidente du Conseil de l'Ordre



Internet, on n'y échappera pas, on peut s'assurer de la disponibilité d'un produit dans une pharmacie donnée sans pour autant que cela déclenche une vente par correspondance. »

de la dispensation », estime le président de la Fédération. Pascal Louis va plus loin : « Internet représente un moyen de communication privilégié par les patients. Les sites web

Le commerce électronique n'est pas un eldorado

L'information santé sur Internet s'est intégrée complètement dans le quotidien des internautes. 71 % des Français y ont recours. Pour autant, ils n'ont pas une confiance aveugle dans les informations délivrées, selon une étude de l'université Pierre-et-Marie-Curie à Paris (voir *Le Moniteur* n° 2828). Le web n'aurait donc que très peu d'effet sur les comportements d'achat et de soin. Ces conclusions laissent entrevoir une opportunité pour les pharmaciens de reprendre la main sur l'information et l'éducation à la santé des patients via des sites de qualité. Dans le secteur de l'alimentation, un domaine également sensible compte tenu

Un logo européen pour les sites de pharmaciens

des répercussions sur la santé, le commerce électronique n'est pas toujours l'eldorado escompté. Une étude récente du Crédoc montre que la vente de produits alimentaires sur Internet ne rencontre pas le même succès que le commerce électronique de détail qui a progressé de près de 30 % l'an dernier à 25 milliards d'euros. En effet, les chiffres tardent à décoller dans l'alimentaire qui atteint péniblement le milliard d'euros.

Ces derniers figurent parmi les catégories de produits les moins recherchées par les cyberacheteurs : à peine 11 % d'entre eux déclarent avoir fait une commande de ce type au cours des 12 derniers mois, contre près de 50 % dans certaines autres familles de produits. L'étude recense 720 sites de vente et montre que trois marchés

Au niveau du Parlement européen, une nouvelle réglementation est en cours d'élaboration. Les députés de la commission Environnement proposent une série de mesures pour lutter contre le développement des chaînes d'approvisionnement

illégalles et la vente de médicaments contrefaits. Parmi elles, la création d'un système de logo européen qui serait affiché sur la page d'accueil de chaque site pharmaceutique de vente en ligne. Ce logo, relié à un site central mis en place par chaque Etat membre,

permettrait à l'internaute de s'assurer de l'authenticité du site en question. Adoptées en avril, les propositions ont été approuvées mi-juin par l'ensemble des élus européens. C'est maintenant au tour des ministres européens de la Santé d'examiner le texte.

une procédure à son encontre. En vain. En 2004, la vente de médicaments par correspondance a été officiellement autorisée. La CJUE a estimé que la libre circulation, principe fondamental qui sous-tend le Traité de la communauté européenne, pré-

L'Ordre va-t-il créer un portail labellisé ?

Ce tableau de la vente à distance de certains médicaments sur Internet ne doit pas être noir. Un système de portage à domicile sécurisé pourrait offrir un service appréciable pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer ou pour celles qui vivent dans des zones isolées. Il semble plus judicieux de se demander comment intégrer cet outil de façon cohérente et maîtrisée plutôt que de chercher à le restreindre. La vente de médicaments sur Internet réservée aux seuls sites de pharmacies pourrait se concevoir, moyennant une sécurisation sans faille des sites, un questionnaire de santé ciblé et un conseil pharmaceutique donné par un pharmacien. Celui-ci conserverait ainsi son rôle exclusif de spécialiste. A condition aussi, comme le suggère le Collectif des groupements, de coupler la vente en ligne au lieu de la vente physique constituée par la pharmacie.

Dans ses conclusions rendues en juillet 2008, le Forum des droits sur Internet avait estimé que le « chat » et la vidéoconférence étaient des outils de communication en ligne intéressants, venant en complément du téléphone, pour assurer un dialogue pertinent et simultané entre le pharmacien identifié et le patient. Il suggérait également la création d'un portail labellisé et géré par le Conseil national de l'ordre des pharmaciens et déconseillait clairement le recours aux plates-formes d'intermédiation (Price Minister, e-Bay, etc.). La création de sites labellisés en France permettra aux consommateurs de s'y retrouver un peu mieux dans la jungle des sites (dont nombre sont situés en dehors de l'Union européenne) vendant des médicaments. ■



« La réservation de médicaments sur Internet, on n'y échappera pas. »

Gilles Bonnefond, président délégué de l'USPO

concentrent plus de la moitié des sites : vente de vins et alcools, chocolat-confiserie-biscuiterie et produits du terroir.

Doc Morris, une cyberpharmacie et un arrêt

Hors de nos frontières, Doc Morris a défrayé la chronique. Cette cyberpharmacie néerlandaise, en s'attaquant au marché allemand, s'est mise à dos le syndicat allemand des pharmaciens qui a engagé

vaut pour les médicaments dits d'automédication, et que ceux-ci peuvent faire l'objet d'une commercialisation transfrontalière. Depuis cet arrêt, plusieurs Etats européens ont autorisé la vente en ligne de médicaments, parfois de manière très large et au prix d'une concurrence croissante avec les officines traditionnelles qui ont riposté en ouvrant leur propre pharmacie virtuelle. Aujourd'hui, les ventes de médicaments par correspondance représentent moins de 10 % du total du marché OTC en Allemagne, en progression de 29 % par rapport à 2008. Néanmoins, ce marché aurait, semble-t-il, atteint un plafond. Cette alternative d'achat est proposée par une pharmacie allemande sur dix environ (12,60 %). Et, dans le lot, une quarantaine seulement dépassent les 1 000 commandes par jour. Soit dix fois moins que les pharmacies Doc Morris du groupe Celesio, qui, l'an dernier, ont réalisé un chiffre d'affaires de ventes par correspondance de 250 millions d'euros !

Anticipation

Certains prestataires de services, comme PharmaDomicile, ont déjà posé leurs jalons. Ce créateur sur mesure de sites web officinaux propose une solution de mise en ligne des gammes de produits parapharmaceutiques de la pharmacie et un système de vente et réservation à distance.