



HAL
open science

La vente des produits de santé en ligne : quelles sont les particularités des e-pharmacies ?

Maxime Fradin

► To cite this version:

Maxime Fradin. La vente des produits de santé en ligne : quelles sont les particularités des e-pharmacies ?. Sciences pharmaceutiques. 2021. dumas-03463583

HAL Id: dumas-03463583

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03463583>

Submitted on 2 Dec 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITÉ CLERMONT AUVERGNE
UFR DE PHARMACIE

Année : 2021

N°

THÈSE D'EXERCICE
pour le
DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE

Présentée et soutenue publiquement
le 27 avril 2021

par
MAXIME FRADIN

LA VENTE DES PRODUITS DE SANTE EN LIGNE : QUELLES SONT LES PARTICULARITES DES E-PHARMACIES ?

Directeur de thèse : **Mr Eric Beyssac**

Jury :

Président :	Mr Eric Beyssac	Professeur UFR Pharmacie de Clermont-Ferrand
Membres :	Mme Marie-Chantal Farges	Maître de Conférences UFR Pharmacie de Clermont-Ferrand
	Mme Anne-Monique Simonin	Pharmacien Responsable Laboratoire EDEC, Saint-Amant-Tallende
	Mme Pascale Gauthier	Docteur en Pharmacie Les Martres-de-Veyre

Année : 2021

N°

THÈSE D'EXERCICE
pour le
DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE

Présentée et soutenue publiquement
le 27 avril 2021

par
MAXIME FRADIN

LA VENTE DES PRODUITS DE SANTE EN LIGNE : QUELLES SONT LES PARTICULARITES DES E-PHARMACIES ?

Directeur de thèse : **Mr Eric Beyssac**

Jury :

Président : **Mr Eric Beyssac**

Professeur

UFR Pharmacie de Clermont-Ferrand

Membres : **Mme Marie-Chantal Farges**

Maître de Conférences

UFR Pharmacie de Clermont-Ferrand

Mme Anne-Monique Simonin

Pharmacien Responsable

Laboratoire EDEC, Saint-Amant-Tallende

Mme Pascale Gauthier

Docteur en Pharmacie

Les Martres-de-Veyre

Table des matières

Remerciements	4
Liste des figures	6
Liste des tableaux	8
Abréviations	9
1. Introduction	10
2. Recherches et définitions	10
2.1. Le E-commerce	10
2.2. Les produits de santé.....	11
2.3. Des produits de santé vendus en ligne	15
3. Les sites de E-pharmacie	21
3.1. Les sites en France	21
3.1.1. Les différents sites de vente.....	21
3.1.2. Parcours client sur les sites de E-pharmacie	23
3.1.2.1. Page d'accueil	23
3.1.2.2. Onglet « médicaments »	25
3.1.2.3. Bas de page et informations légales	27
3.1.2.4. Création de compte sur un site de E-Pharmacie	31
3.1.2.5. Commande de médicaments sur le site de Pharma GDD	33
3.1.3. Comparaison de différents sites de E-pharmacie	37
3.1.3.1. Différences de prix.....	39
3.2. Entretiens avec Pharma-GDD et LaSanté.net.....	41
3.2.1. Être pharmacien sur LaSanté.net.....	41
3.2.2. Gérer un site de E-pharmacie en France aujourd'hui	43
3.3. Les E-Pharmacies en Allemagne et au Royaume-Uni.....	43
3.3.1. Focus sur l'Allemagne	44
3.3.2. Focus sur le Royaume-Uni	45

3.3.3. Une différence notable par rapport à la France : les avis.....	45
4. Point de vue des consommateurs / patients	47
4.1. Introduction.....	47
4.2. Méthodologie	47
4.2.1. 1 ^{ère} partie.....	47
4.2.2. Personnes ayant déjà commandé en ligne.....	47
4.2.3. Personnes n'ayant jamais commandé en ligne.....	48
4.3. Résultats.....	49
4.3.1. Point démographique	49
4.3.2. Résultats des personnes ayant déjà commandé	52
4.3.3. Résultats des personnes n'ayant jamais commandé	56
4.4. Interprétation des résultats.....	58
5. Discussion et conclusion	62
5.1. Le traitement des données sur les sites de E-pharmacie	62
5.2. Les médicaments en ligne et la contrefaçon	64
5.3. AmazonPharmacy, l'avenir de la E-pharmacie en Europe ?.....	64
5.4. Un manque d'informations et de connaissances	65
6. Bibliographie	67
7. Annexes	70
Annexe 1 : Tableau comparateur de 6 sites de E-pharmacie français	70
Annexe 2 : Questionnaire en ligne sur la vente de produits de santé	71
Annexe 3 : Résultats du questionnaire	78
Résumé.....	83

Remerciements

Je tiens, tout d'abord, à exprimer ma reconnaissance envers Mr Beyssac qui a aimablement accepté d'être mon directeur de thèse. Je le remercie pour son grand soutien tout au long de mes études de pharmacie ainsi que pour son écoute, sa disponibilité et ses précieux conseils auprès de tous les étudiants en pharmacie de Clermont Ferrand.

Dans un second temps, je souhaite remercier les membres de mon jury qui ont accepté de participer à ce moment unique qui clôture mes études. Merci à Mme Pascale Gauthier qui aura été très inspirante et dont les cours m'ont beaucoup inspiré dans mes choix de parcours professionnel. Merci à Chantal Farges qui me suit depuis que je suis tout petit, c'est une fierté pour moi de la voir présente ici dans cette dernière étape de mon parcours étudiant. Et merci à Mme Simonin qui a su mettre à profit son temps et ses conseils et qui est toujours disponible et d'une grande aide envers tous les étudiants qui le souhaitent.

J'ai une pensée pour tous mes camarades de promotions et des différentes associations auxquelles j'ai eu la chance de participer durant mes études : les amis de TP, de poly et de partiels. L'équipe du local de l'AEPIC, la team du congrès des 50 ans de l'ANEPF ou encore du Poney Club pharma... Je tiens notamment à citer mes amis de l'organisation des RPH, qui auront fait de mon année scolaire 2018/2019, une année exceptionnelle. Je remercie aussi mon amie responsable des partenariats, ma collègue inséparable en association, qui m'aura suivi dans toutes ces aventures.

De plus, tout au long de mes études j'ai eu la chance de connaître et de rencontrer des personnes remarquables dont je garde de magnifiques souvenirs et qui sont aujourd'hui des amis. Je souhaite sincèrement avoir l'occasion de collaborer et de travailler à l'avenir avec la plupart d'entre eux.

Je profite aussi de cette thèse pour remercier les personnes que j'ai croisé lors de mon année en mastère à l'emlyon et notamment notre directeur de mastère : Monsieur Jean-Philippe Timsit, avec lequel j'ai eu l'occasion d'échanger à de nombreuses reprises sur mes choix de parcours professionnel. Il m'aura aussi beaucoup aidé dans le partage de mon questionnaire de thèse. Enfin, cette année en école de commerce m'aura grandement fait réfléchir sur ma formation de pharmacien et mon métier. C'est aussi durant cette année que j'ai choisi de traiter le sujet de la digitalisation de l'officine en France.

Pendant cette année 2020, rythmée par la crise du Covid-19, j'ai eu aussi l'occasion de réaliser un stage de 6 mois au sein des laboratoires Théa en tant que chef de produit. Je tiens particulièrement à remercier et à citer Mme Catherine Nicolles pour son temps et son écoute tout le long de ce stage.

Enfin, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mes proches, ma famille et mes amis pour leur soutien et leurs encouragements quant à la rédaction de cette thèse, avec une pensée particulière pour ma compagne Camille qui m'a particulièrement aidé dans la relecture de ce document du début jusqu'à la dernière minute de son élaboration. Elle m'aura aussi permis de m'épanouir et de faire les meilleurs choix pour mon parcours professionnel et ma vie futur, merci à toi.

Liste des figures

Figure 1 : Logo de certification de site internet de E-Pharmacie.....	16
Figure 2 : Page d'accueil PharmaGDD.....	23
Figure 3 : Page d'accueil LaSanté.net.....	24
Figure 4 : Onglet « médicaments » Pharma GDD	25
Figure 5 : Onglet « médicaments » LaSanté.net.....	26
Figure 6 : Chemin des catégories PharmaGDD.....	27
Figure 7 : Bas de page d'accueil PharmaGDD	27
Figure 8 : Bas de page d'accueil LaSanté.net	28
Figure 9 : Notes et avis PharmaGDD	29
Figure 10 : Mentions légales PharmaGDD	30
Figure 11 : Mentions légales LaSanté.net	30
Figure 12 : Profil médical pour le compte PharmaGDD	31
Figure 13 : Profil médical pour le compte LaSanté.net	32
Figure 14 : 1 ^{ère} fenêtre pop-up lors de l'achat d'un produit sur PharmaGDD.....	35
Figure 15 : 2 ^{ème} fenêtre pop-up lors de l'achat d'un produit sur PharmaGDD	35
Figure 16 : Onglet « informations de livraison » sur PharmaGDD	36
Figure 17 : Onglet « informations de santé » sur PharmaGDD.....	36
Figure 18 : Récapitulatif de commande témoin PharmaGDD	37
Figure 19 : Comparatif de 4 médicaments différents sur 6 sites de E-pharmacie (12/2020)	40
Figure 20 : Répartition hommes / femmes.....	49
Figure 21 : Répartition de l'âge	49
Figure22 : Catégories sociaux professionnelles et Niveau de diplôme	50
Figure 23 : Professionnels de santé ou non	50
Figure 24 : Habitudes à commander en ligne	51
Figure 25 : Répartition hommes / femmes ayant déjà commandés	51
Figure 26 : Personnes ayant déjà commandés selon leur rapport à la santé.....	52
Figure 27 : Fréquence des commandes	52

Figure 28 : Répartitions des produits commandés.....	53
Figure 29 : Répartition des produits commandés selon le sexe.....	53
Figure 30 : Répartition des produits commandés selon la tranche d'âge.....	54
Figure 31 : Raisons pour lesquelles commander.....	55
Figure 32 : Répartition concernant le choix de livraison des produits	55
Figure 33 : Les différents sites utilisés par les personnes ayant commandé.....	56
Figure 34 : Raisons pour lesquelles les personnes n'ont pas commandé.....	56
Figure 35 : Raisons pour changer d'avis sur le fait de commander en ligne	57
Figure 36 : Sites sur lesquels les personnes sont prêtes à commander à l'avenir	58
Figure 37 : Raisons de ne pas commander selon le sexe	58
Figure 38 : Raisons de ne pas commander selon l'âge	59
Figure 39 : Avis des personnes sur la vente des médicaments sur des sites de E-pharmacie (source : Harris interactive mars 2019)	60
Figure 40 : Nombre de personnes ayant déjà commandé en ligne (source : Harris interactive mars 2019)	60

Liste des tableaux

Tableau 1 : Cadre réglementaire en vigueur en France (source : Les Echos Etudes)	18
Tableau 2 : Catégories autorisées de médicaments vendus en ligne par pays de l'Union Européenne (source : Les Echos Etudes).....	19
Tableau 3 : Parcours clients sur différents sites de E-commerce (source : Les Echos Etudes) ..	41
Tableau 4 : Evolution du marché des médicaments en Off-line et On-line en Allemagne (source : Les Echos Etudes).....	44

Abréviations

€ = Euros

\$ = Dollars

AMM = Autorisation de Mise sur le Marché

ANSES = Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail

ANSM : Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé

ARS = Agence Régionale de Santé

BPF = Bonnes Pratiques de Fabrication

CA = Chiffre d'Affaires

CNIL = Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNOP = Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens

CSP : Code de la Santé Publique

DM : Dispositif Médical

FEVAD = Fédération du E-commerce de la Vente A Distance

FSPF : Fédération des Syndicats Pharmaceutiques de France

GMS : Grandes et Moyennes Surfaces

HAS : Haute Autorité de Santé

PMF : Prescription Médicale Facultative

PMO : Prescription Médicale Obligatoire

USPO : Union de Syndicats de Pharmaciens d'Officine

1. Introduction

Depuis plusieurs années, le monde fait face à une réelle et profonde révolution du mode de consommation des produits. La digitalisation des services bouleverse les habitudes du commerce traditionnel aussi bien vis-à-vis des petits commerçants que des grands groupes. Tous se doivent de suivre le rythme en proposant une solution à la hauteur des attentes et des habitudes des consommateurs. Ceci est vrai y compris pour les produits de santé qui sont des produits très spécifiques et réglementés.

Pour traiter ce sujet nous commencerons par faire un rappel sur le E-commerce en générale et sur la définition des différents produits de santé et des réglementations pour leur vente en ligne. Nous dresserons ensuite un état des lieux de la vente en ligne des médicaments en France, avec l'observation des deux principaux sites de E-pharmacie français : PharmaGDD et LaSanté.net. Nous comparerons les différences avec nos voisins anglais et allemands. Enfin, avant de conclure sur ce sujet, nous discuterons de l'avis des principaux intéressés concernant ce service, les patients, à travers une étude qui a été réalisée dans le cadre de ce travail.

2. Recherches et définitions

2.1. Le E-commerce

Le E-commerce (ou commerce électronique) est le principe du commerce virtuel sur internet, sur des sites spécialisés. C'est une histoire qui commence dans les années 1990 avec la découverte d'internet et la démocratisation des ordinateurs qui deviennent alors abordables pour les familles. CompuServe est la première société à fournir des services en ligne aux Etats-Unis. L'entreprise connaît une importante ascension dans les années 1980 – 1990 avec l'arrivée des premiers ordinateurs grand public. Amazon et Ebay font leur apparition à leur tour en 1995 et 1996. Ces 2 grandes plateformes de service en ligne marquent le début de la vente de produits en ligne comme nous la connaissons aujourd'hui.

25 ans plus tard, début 2020 (avant la crise de la covid-19), Amazon présente un chiffre d'affaires total de plus de 280 Milliards de dollars^{1,2}, avec plus de 145 Milliards \$ consacrés à l'activité E-commerce³. Sa valeur en bourse est affolante, dépassant les 1000 milliards de dollars au début de l'année 2020. Le service Prime comptabilise plus de 150 millions de membres actifs. Amazon est aujourd'hui le premier site de vente au monde, avec un réseau de distribution bien loin devant la concurrence et une présence internationale indétrônable. Enfin, concernant la répartition de son CA en E-Commerce dans le monde ; 69% de son chiffre est réalisé aux Etats Unis, 6% au Royaume-Uni, 8% en Allemagne et 6% au Japon. En France, Amazon représente 53% des transactions de la vente en ligne réalisée en 2019 avec 7,73 Milliards de \$ et plus de 333 millions d'articles achetés au total (tous secteurs et marchés confondus).

Selon la Fédération du e-commerce de la vente à distance (la FEVAD), au 3ème trimestre 2020⁴ l'activité du E-commerce en France est la suivante :

- Le taux de croissance du e-commerce au 3ème trimestre 2020 a augmenté de +8,1%
- 452 millions de transactions ont été effectuées en ligne avec un chiffre d'affaires total de 26,6 Milliards €.
- Le montant moyen d'une transaction était autour 59 € pour ce 3^{ème} trimestre.

Cette année si particulière a sans doute joué un grand rôle dans la croissance du e-commerce en France et dans le monde. Aujourd'hui, la commande en ligne et l'achat de produits sur internet sont incontournables et deviennent presque indispensables parfois pour pouvoir se procurer certains produits. Ce service concerne tous les secteurs de la vente : la mode, les jouets, la maison, la décoration, l'alimentation, les voyages et la santé. Selon la FEVAD :

- Les secteurs de l'alimentaire et la « beauté-santé » ont enregistré les plus fortes croissances avec respectivement +36% (source : Nielsen) et +31% au 3^{ème} trimestre 2020.
- La mode-habillement maintient une croissance à +17%.
- Le secteur des ventes reste encore très impacté par la crise sanitaire (-39% au 3ème trimestre)

Le chiffre d'affaires cumulé du E-commerce en France des 9 premiers mois en 2020, atteint 77,9 milliards d'€. Ce chiffre avait déjà dépassé le cap des 100 milliards d'€ fin 2019⁵.

Mais alors qu'en-est-il de la vente en ligne des produits de santé, des compléments alimentaires, des médicaments, des produits de parapharmacie pour la beauté et l'hygiène ? Leur vente est-elle différente des produits de la grande consommation ?

2.2. Les produits de santé

Le marché de la santé est pourvu de nombreux produits. Le principal, et le plus reconnu, est le médicament. Ce produit n'est pas commun et il doit répondre à de nombreuses règles et lois qui garantissent sa sécurité auprès des patients. Il existe ainsi différentes définitions du **médicament** :

- Selon le ministère de la santé française, la définition du médicament est dictée par le code de la Santé publique (article L.5111-1)⁶ :

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

- Selon le Larousse Médical⁷ :

« Préparation utilisée pour prévenir, diagnostiquer, soigner une maladie, un traumatisme ou pour restaurer, corriger, modifier les fonctions organiques. »

Afin de définir au mieux les médicaments et ses particularités, il est intéressant de s'inspirer du site de l'ordre des pharmaciens⁸: Les médicaments sont des produits considérés comme dangereux, tout médicament peut provoquer des effets secondaires indésirables. De ce fait, ces produits sont encadrés par de nombreuses règles et lois qui en font l'un des produits les plus réglementés. A savoir qu'il existe plusieurs classes et catégories de médicaments ; certains sont soumis à prescriptions médicales obligatoires (PMO) et d'autres à prescriptions médicales facultatives (PMF ou médicaments d'automédication). Mais quel que soit leur classe, tous les médicaments sont soumis aux mêmes règles de qualité, de Bonnes Pratiques de Fabrications (BPF) et de sécurité. Le médicament est encadré tout au long de sa vie : recherche, développement, production, marketing, commercialisation, distribution, prescription et enfin lors de sa mise sur le marché. En effet, la pharmacovigilance a pour but de suivre le produit et les différents événements qui pourraient survenir lors de sa consommation par les patients (apparition de nouveaux effets secondaires, nouvelles indications...). Le médicament doit disposer d'une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) pour pouvoir être prescrit et vendu aux patients. Cette AMM est délivrée par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM). Le dossier à fournir pour la demande d'AMM est très lourd et répond à un plan qui doit être respecté pour tous les médicaments. Enfin, tout au long de sa vie, le médicament est suivi par le pharmacien. Le pharmacien est responsable du produit : de sa conception à la prise du médicament par le patient. Ce dernier permet une délivrance sécurisée des médicaments auprès des patients, il est considéré comme le seul « responsable du médicament » dans l'industrie pharmaceutique.

Plusieurs autres dénominations sont propres aux médicaments :

- Les **génériques**, sont des médicaments qui ont « **la même composition qualitative et quantitative en principes actifs, la même forme pharmaceutique et dont la bioéquivalence avec la spécialité de référence est démontrée par des études de biodisponibilité appropriées** » (article L5121-1, alinéa 5a, du CSP). Le princeps correspond à la spécialité de référence et le terme génériques s'applique pour tout autre médicament, copie du princeps. Les génériques sont produits lorsque le brevet du princeps passe dans le domaine public. Il est important de préciser qu'il n'existe aucune différence au niveau juridique entre les industries pharmaceutiques, qu'elles fabriquent des médicaments génériques ou des princeps. Les exigences réglementaires et législatives ainsi que les programmes de contrôle et d'inspection assurés par les autorités sont les mêmes pour l'ensemble de ces établissements.
- Les **biosimilaires** : **c'est "lorsqu'un médicament biologique qui est similaire à un médicament biologique de référence ne remplit pas les conditions figurant dans la définition des médicaments génériques, en raison notamment de différences liées à la matière première ou de différences entre les procédés de fabrication du médicament biologique et du médicament biologique de référence, les résultats des essais précliniques ou cliniques appropriés relatifs à ces conditions doivent être fournis "**

(Directive 2004/27/CE). Il est défini par le 15° de l'article L.5121-1 du Code de la santé publique.

De nombreux autres produits sont retrouvés sur le marché de la santé et ont un effet sur notre santé. Ils sont parfois associés en complément de médicaments ou directement conseillés en pharmacie ou prescrits par un médecin pour traiter une pathologie. Il s'agit des dispositifs médicaux (DM), des produits particuliers qui ne sont pas toujours soumis à la prescription obligatoire :

- Les **dispositifs médicaux**⁹ (DM), sont définis par le code de la santé publique (article L.5211-1) comme :

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

Les DM sont classés en différentes catégories selon leur degré de dangerosité pour la santé. De plus, chaque classe est soumise à des contraintes de sécurité et d'évaluation différentes. Les contraintes de distribution, de prescription et de publicité sont aussi différentes selon la classe auquel le dispositif appartient :

- Classe I (classe de risque la plus faible), qui comprend par exemple les lunettes correctrices, les véhicules pour personnes handicapées, les béquilles, etc.
- Classe IIa (risque modéré/mesuré), qui comprend par exemple les lentilles de contact, les appareils d'échographie, les couronnes dentaires, etc.
- Classe IIb (risque élevé/important), qui comprend notamment les préservatifs, les produits de désinfection des lentilles, etc.
- Classe III (classe de risque la plus élevée), qui inclut par exemple les implants mammaires, les stents, les prothèses de hanche, etc.

La classe du dispositif médical est sous la responsabilité de l'entreprise pharmaceutique fabricante. Un dossier doit être soumis aux différentes instances du médicament et la classe dépendra entre autres de la finalité et du but thérapeutique du produit souhaité par le fabricant. Pour pouvoir être mis sur le marché et commercialisé, les dispositifs médicaux, qui ne sont pas soumis à une AMM, doivent aussi être soumis au marquage CE. Le marquage CE garantit la conformité du dispositif médical aux exigences de sécurité et de santé énoncées dans la législation européenne.

Enfin, il est important de signaler que tout au long de sa vie, le dispositif médical sera sous la responsabilité du fabricant, de son développement jusqu'à sa mise sur le marché. Le fabricant est garant du suivi du bon usage du produit par le patient et de tout événement (effets indésirables, nouvelles indications...)

En plus des médicaments et des dispositifs médicaux, il existe les produits de parapharmacie, sans doute ceux qui sont le plus concernés par la vente en ligne des produits de santé.

Les produits de parapharmacie regroupent tous les produits distribués sans prescription qui ont un lien avec la santé, l'hygiène ou encore la beauté. Ce sont tous les produits dont les pharmaciens n'ont pas le monopole (selon les articles L.512 et L.569 du Code de la santé publique) et qui sont proposés par de nombreux distributeurs. Selon Les Echos Etudes « Parapharmacies et digital » publié en 2018, les parapharmacies indépendantes représentaient cette année-là 4.9% du marché de la parapharmacie, les magasins de grande distribution (Leclerc, Auchan, Intermarché...) 12.4% du marché et enfin la vente en ligne sur internet représentait plus de 4.8% du marché (en forte croissance, + 15% par rapport à 2017). Concernant ces différents distributeurs ; c'est l'enseigne E. Leclerc qui était en 2018 le leader de la parapharmacie parmi les magasins de grande distribution, avec plus de 255 points de vente en France (l'entreprise détenait alors 36.8% des parts des parapharmacies de la grande distribution).

Bien que les acteurs se diversifient de plus en plus dans ce secteur, les pharmacies représentaient plus de 78% des ventes de parapharmacie en 2018 avec comme produits de vente principaux : les compléments alimentaires, les produits d'hygiène, de diététique, les produits vétérinaires...

Il existe donc en plus des médicaments, de nombreux autres produits vendus en pharmacie, qui représentent un chiffre conséquent : fin 2018, le marché de parapharmacie représentait plus de 5 milliards d'€ de chiffre d'affaires en France.

Parmi les nombreux produits de parapharmacie, les compléments alimentaires représentent une catégorie particulière :

Les compléments alimentaires¹⁰ sont « **des denrées alimentaires dont le but est de compléter un régime alimentaire normal et qui constituent une source concentrée de nutriments ou d'autres substances ayant un effet nutritionnel ou physiologique** » selon le ministère de la santé¹⁰. « **Les compléments alimentaires sont des denrées alimentaires régies par une réglementation européenne concernant leur fabrication et leur commercialisation. En France, c'est le décret n°2006-352 du 20 mars 2006 qui transpose la directive européenne n°2002/46/CE sur les compléments alimentaires commercialisés dans les pays de l'Union Européenne** ». Toutes les substances utilisées pour la fabrication de ces compléments sont régularisées et listées par les instances européennes ou françaises comme l'Agence française de

sécurité sanitaire pour l'alimentation, le travail et l'environnement (Anses). Enfin, ces produits sont vendus sans ordonnance, ils sont largement distribués par les pharmacies, les grandes surfaces et même sur internet. A noter qu'il est précisé sur le site du ministère de la santé, que : « **la vente de médicaments sur Internet est encadrée par le décret du 1er janvier 2013 mais la provenance des compléments alimentaires proposés sur les sites Internet est inconnue et leur authenticité, leur composition exacte et leur qualité ne sont pas garanties** ».

Parmi les produits de parapharmacie figure aussi tous les produits d'hygiène et de beauté, comme les produits d'entretien pour la peau ou le corps : les crèmes anti-âges, les crèmes de visage mais aussi les produits pour se laver le corps : les gels douches et shampoings...

Le marché des produits de santé est un marché unique en son genre. Les produits sont très particuliers : du fait de leur réglementation qui garantit le développement d'un produit sécurisé pour les patients jusqu'à leur commercialisation et leur consommation. Et de plus, tout au long de leur vie, ils sont sous la responsabilité des pharmaciens, uniques garant de ces produits.

Le marché des médicaments est aujourd'hui, en France, sous le monopole des pharmaciens. En effet, seuls les pharmaciens sont autorisés à vendre et dispenser des médicaments. Concernant les produits de parapharmacie, le pharmacien n'a pas le monopole. Malgré tout, c'est encore la distribution en officine qui représente la plus grosse part de distribution pour ces produits, bien que les parapharmacies indépendantes et les Grande et Moyenne Surfaces (GMS) proposent une concurrence de plus en plus forte.

2.3. Des produits de santé vendus en ligne

Historiquement, le Royaume-Uni est le premier pays à avoir disposé des droits de vente en ligne de médicaments à prescription facultative, en l'an 2000. L'histoire s'accélère en France et en Europe en 2003 avec l'affaire DocMorris¹¹ :

En effet, à cette époque, seulement quelques pays avaient le droit de vendre des produits de santé sans prescription en ligne : le Royaume-Uni ou les Pays-Bas notamment. Avec l'espace Schengen dans l'Union Européenne et la politique ouverte au libre-échange, il était alors très facile pour un citoyen allemand de commander des produits par-delà ses frontières. Aux Pays-Bas, l'entreprise Doc Morris était très développée dans la vente en ligne de produits de santé puisqu'elle était la société n°1 sur ce secteur. Mais cette pratique n'a pas été du goût des pharmaciens allemands ; l'association « Deutscher Apothekerverband » (censée représenter les pharmaciens d'Allemagne) a donc tenté un recours auprès de la cour de justice de la communauté européenne. Cependant, ce recours s'est soldé par un échec, la cour de justice a ainsi déclaré que :

« Les États membres de l'Union Européenne ne peuvent interdire la vente de médicaments non soumis à prescription sur internet ».

Ainsi, depuis 2003, la vente en ligne de médicaments sans ordonnance obligatoire s'est largement démocratisée dans toute l'Europe. Par la suite en 2010, Roselyne Bachelot, à l'époque Ministre de la Santé en France, a tenté de remettre le sujet au gout du jour. Elle a réuni les principaux acteurs afin de réfléchir à un encadrement de la vente en ligne des médicaments sans prescription et non remboursables. Ce travail n'a finalement pas abouti.

Le 8 juin 2011, avec la flambée des médicaments contrefaits sur Internet, une nouvelle directive européenne a été publiée ayant pour but de réglementer la vente des médicaments en Europe. En effet, le Conseil Européen a **« modifié la directive 2001/83/CE par la nouvelle directive 2011/62/UE pour garantir un haut niveau de protection de la santé publique contre ces médicaments contrefaits »**¹², il est alors obligatoire de suivre différentes règles :

- **« Bénéficier d'une autorisation ou d'une habilitation à délivrer des médicaments au public.**
- **Notifier aux autorités compétentes de l'Etat membre les informations relatives à la pharmacie en ligne (adresse du site Internet, nom et adresse permanente du lieu d'activité à partir duquel les médicaments sont fournis, etc.).**
- **Garantir la conformité des médicaments à respecter la législation nationale de l'Etat Membre de destination.**
- **Préciser sur le site Internet les coordonnées de l'autorité compétente et ajouter un lien hypertexte vers leur site.**
- **Apposer un « logo d'identification » permettant aux patients d'authentifier les sites qui proposent légalement des médicaments en ligne. Ce logo commun, reconnaissable à travers l'Union européenne, devra apparaître sur la page d'accueil des pharmacies en ligne européennes.**



Figure 1 : Logo de certification de site internet de E-Pharmacie

- **En cliquant, le patient est redirigé vers la page internet de l'autorité nationale compétente où figure la liste des vendeurs de médicaments autorisés qui lui permettra, en cliquant sur la pharmacie en ligne choisie, d'y être redirigé et avoir la certitude de sa conformité ».**

Le premier site proposant des médicaments sans prescription n'arrive en France qu'en novembre 2012 avec l'ouverture de la première pharmacie en ligne française : « PharmaGDD.com ». Cette

pharmacie, basée à Caen, est détenue par Philippe Lailier¹³. Le lancement du site a été compliqué. En effet, à cette date, aucun cadre légal, en France, n'autorise ou n'interdit la vente de médicaments sans prescription en ligne. Il existait déjà des sites de parapharmacie mais c'est la première fois qu'un site souhaitait proposer des médicaments à la vente et en livraison à domicile. De nombreuses personnes n'étaient pas en faveur de cette démarche, notamment les représentants des pharmaciens comme les différents syndicats (l'Union des Syndicats de Pharmacien d'Officine USPO ou la Fédération des Pharmaciens d'Officine la FSPF). L'ordre des pharmaciens, quant à lui, n'avait pas d'avis tranché sur la question. Plusieurs craintes étaient alors présentées :

- Le développement en force de la contrefaçon des médicaments venant de l'étranger et ne respectant pas la réglementation française.
- Le site de PharmaGDD était perçu comme une opération commerciale risquant d'augmenter les inégalités au sein de la profession.
- Comment justifier le conseil apporté par le pharmacien lors d'une commande Internet ? Le conseil étant au cœur du métier du pharmacien.
- Et enfin, les pouvoirs publics étant contre la surconsommation des médicaments, ils craignaient que cette pratique pousse les français à surconsommer.

Le site pharma GDD a reçu un grand nombre de plaintes de la part de pharmaciens de toute la France, plus de 200 au total¹⁴. Mais, à la suite de tous ces échanges et après concertation avec les différentes associations et les différents acteurs, l'ordonnance n°2012-1427 du 19 décembre 2012 complétée par le décret n° 2012-1562 du 31 décembre 2012 autorise la vente en ligne des médicaments en France¹⁵. Dans ce décret sont regroupées les différentes réglementations pour la création d'un tel site :

- **« Seuls les pharmaciens titulaires d'une officine ont l'autorisation de vendre des médicaments sur Internet »**

Les pharmacies en ligne doivent donc être obligatoirement rattachées à une officine traditionnelle.

- **« Seuls les médicaments accessibles en libre accès dans les pharmacies, médicaments dits OTC pour Over The Counter, peuvent être vendus en ligne »**

C'est une restriction très importante car elle exclut de fait près de 90% des médicaments sans prescription obligatoire et donc concernés par la vente en ligne. L'objectif du Ministère de la Santé dirigé à l'époque par Marisol Touraine était clairement d'empêcher le maximum le développement de ce nouveau service en restreignant l'activité et les ventes de 90 %.

- **« La création d'un site de vente en ligne de médicaments doit être autorisée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) »**

Bien que les officines soient déjà agréées pour pouvoir délivrer des médicaments, elles doivent maintenant demander un agrément supplémentaire pour cette nouvelle activité. Par exemple, les pharmaciens adjoints peuvent délivrer des médicaments au comptoir mais doivent obtenir une autorisation spéciale pour avoir le droit de délivrer des médicaments sur Internet.

- **Le site a l'obligation de contenir un lien hypertexte pointant vers le site de l'Ordre national des pharmaciens ainsi que vers le Ministère de la Santé.**

Ces derniers tiennent à jour la liste des sites d'officines autorisées à vendre des médicaments en ligne : <http://www.ordre.pharmacien.fr/ecommerce/search?qec=LAILLER> »

Ce décret a d'ailleurs été mis à jour dernièrement, le 7 décembre 2020, avec certaines modifications à la suite de la création de la loi ASAP, ayant pour but de faciliter, entre autres, le système de santé. Parmi les mises à jour, figure un assouplissement des conditions de création d'un site internet pour une officine :

« L'article 89 de la loi du 7 décembre 2020 se borne à assouplir le régime de création des sites de commerce électronique en substituant un régime de déclaration à celui d'autorisation de l'agence régionale de santé (Code santé publique, art. L. 5125-36)¹⁶ »

En France, en novembre 2020, 717 pharmacies disposent d'une autorisation de vente en ligne de médicaments à Prescription Médicale Facultative (PMF) ; cela représente 3.5% du total des pharmacies françaises.

Le tableau 1, d'après *les Echos Etudes*, compare le contexte réglementaire de la vente en ligne pour les sites d'officine par rapport aux autres sites de vente en ligne ne proposant pas de médicament¹⁷.

	Sites marchands adossés à une pharmacie d'officine	Sites marchands indépendants d'une pharmacie d'officine
Textes réglementaires de référence	Code du commerce Code de la Santé publique Code de déontologie pharmacien	Code du commerce
Autorisation d'exercice	Déclaration préalable auprès de l'ARS, contrôle a posteriori (loi Asap 2020)	Pas d'autorisation nécessaire
Types de produits commercialisés	Parapharmacie Dermocosmétique Compléments alimentaires DM non prescrits	Parapharmacie Dermocosmétique Compléments alimentaires DM non prescrits Produits de bien-être
	Médicaments de PMF remboursables et non remboursables	Interdit
Cadre légal en termes de communication	Interdiction de publicité et de communication grand public Référencement SEA interdit	Autorisation de publicité et de communication auprès du grand public, via tous les médias Campagnes réseaux sociaux et optimisation référencement possible
Préparation des commandes	Règles sur la distance autorisée entre la pharmacie et le local destiné à la préparation des commandes	Pas de règle

Tableau 1 : Cadre réglementaire en vigueur en France (source : Les Echos Etudes)

Au sein de l'Union Européenne, la réglementation concernant la vente de médicaments sur Internet diffère d'un pays à l'autre. Ainsi, certains pays autorisent la vente en ligne pour des médicaments dont la prescription est facultative (exemple de la France, de l'Espagne ou de l'Italie), d'autres, autorisent la vente de tous les médicaments (PMO et PMF) tant que le site est rattaché à une pharmacie d'officine physique (exemple de l'Allemagne). Enfin, certains pays autorisent également la vente de tous les médicaments (PMO et PMF) sans obligation que le site soit rattaché à une officine physique (exemple de l'Angleterre). Le tableau 2 récapitule les différentes possibilités en fonction des pays de l'Union Européenne :

Pays	Vente en ligne de produits hors médicaments	Médicaments de PMF / automédication			Médicaments de prescription / PMO		
		Uniquement par des sites adossés à des pharmacies « en dur »	Ouverte à d'autres sites que ceux des pharmacies « en dur »	Interdite	Uniquement par des sites adossés à des pharmacies « en dur »	Ouverte à d'autres sites que ceux des pharmacies « en dur »	Interdite
Allemagne	✓		✓		✓		
Autriche	✓	✓					✓
Belgique	✓	✓					✓
Danemark	✓	✓			✓		
Espagne	✓	✓					✓
Finlande	✓	✓			✓		
France	✓	✓					✓
Hongrie	✓	✓					✓
Irlande	✓		✓				✓
Italie	✓		✓				✓
Norvège	✓		✓		✓		
Pays-Bas	✓		✓		✓		
Pologne	✓		✓			✓	
Portugal	✓		✓		✓		
Rép. Tchèque	✓	✓					✓
Royaume-Uni	✓		✓		✓		
Suède	✓		✓			✓	
Suisse	✓			✓		✓	

Source : Les Echos Etudes

Tableau 2 : Catégories autorisées de médicaments vendus en ligne par pays de l'Union Européenne (source : Les Echos Etudes)

Il faut rappeler que les produits non soumis à l'AMM, comme les produits de parapharmacie et les compléments alimentaires, peuvent être vendus en ligne librement sans condition particulière. Non seulement aucun rattachement à une pharmacie physique n'est requis, mais en plus, la distribution est possible par des E-Commerçants généralistes. Ces conditions de vente sont les mêmes pour tous les pays européens.

Certains pays européens sont plus développés dans le commerce électronique de médicaments que la France. Ainsi, au Royaume-Uni, la vente de médicaments PMF représente plus de 10% du marché total. En Allemagne, ce chiffre monte jusqu'à 16 à 17% du marché pour les médicaments à PMF, les compléments alimentaires et les PEC (Personal Care). Ces chiffres européens sont bien en deçà de ceux des Etats-Unis où ce marché atteint 25%.

En Allemagne, le groupe Leader sur le marché est le groupe Zur Rose (qui détient les filiales MedPex et DocMorris), il revendique 31% des parts du marché avec plus de 6 millions de clients. « DocMorris.de » réalise un chiffre d'affaires de plus de 446 millions d'€ en 2020 et Shop-Apotheke.de arrive juste derrière avec un CA à 405 millions d'€.

Au Royaume-Uni, le premier site de E pharmacie est Pharmacy2U.co.uk avec un CA à 60.7 Millions de £ en 2019.

Au total, le marché de la vente en ligne de produits de santé en Europe (médicaments, OTC, beauté et hygiène) pèse entre 3.6 et 5 Milliards d'€ de CA par an. Les plus gros acteurs sur le marché sont des entreprises allemandes ou belges, là où les réglementations sont plus souples et où le marché existe depuis plus longtemps.

Les français qui réalisent les plus gros chiffres sont :

- « Santédiscount.fr » (avec un CA à 100 Millions d'€)
- « Easyparapharmacie.fr » (avec un CA à 27 millions d'€).

Cependant, ces 2 sites ne proposent pas de médicament sous PMF, ils ne proposent que des produits de parapharmacie.

3. Les sites de E-pharmacie

3.1. Les sites en France

3.1.1. Les différents sites de vente

En France, il existe une multitude de sites Internet proposant des produits de parapharmacie, des compléments alimentaires, des produits d'hygiène, des dispositifs médicaux sans prescription. Il existe également des sites de E-pharmacie spécialisés qui proposent des médicaments à prescription facultative. Sur le marché de la vente de produits de santé en ligne, les différents acteurs sont :

- Des **Marketplace** :
 - o Spécialisés en parapharmacie et proposant des produits de santé hors médicaments, comme EasyParapharmacie ou encore Santédiscount
 - o Non spécialisés dans les produits de santé, mais proposant des sous-catégories avec des produits de parapharmacie comme Amazon, E. Leclerc ou encore Cdiscount.
- Des **sites E-shop de laboratoires** qui vendent directement leurs produits aux consommateurs, comme les laboratoires de produits d'hygiène et de beauté (dermocosmétique : La Roche Posay, Vichy Laboratoires) ou encore les laboratoires présents sur le marché des dispositifs médicaux dans la prise en charge du diabète, comme le dispositif Freestylelibre développé par Abbott.
- Des **sites de vente BtoB**, pour les pharmaciens, les hôpitaux et tous les autres professionnels de santé. Ces sites donnent alors la possibilité d'acheter en grosse quantité des produits de santé non soumis à une AMM ou encore du matériel médical spécialisé. Ces sites proposent parfois des services de locations ou des produits reconditionnés.
- Les **sites de E-Pharmacie spécialisés**, comme le site Pharma GDD ou encore Lasanté.net. Dans cette catégorie, il existe 2 sortes de sites de E-Pharmacie :
 - o Les sites indépendants comme Pharma GDD ou LaSanté.net
 - o Des sites de groupement comme le site PharmacieLafayette.fr (sur un même site Internet, il est possible de retrouver toutes les pharmacies Lafayette).

Pour les sites de groupement, il est alors possible de choisir la pharmacie que l'on souhaite consulter. Selon la pharmacie choisie, les services sont différents : certaines proposeront la livraison à domicile partout en France, d'autres proposeront seulement de pouvoir consulter leurs stocks et de commander des produits en « click and collect ».

Enfin, sur certains sites de E-pharmacie, il existe le service de scan d'ordonnance et de Click and Collect. Le patient a la possibilité d'envoyer son ordonnance en version PDF. L'ordonnance sera alors traitée par l'équipe pharmaceutique et les médicaments seront préparés en pharmacie pour

que le patient puisse passer récupérer ses médicaments en pharmacie quand il le souhaite. C'est un gain de temps pour le pharmacien : il pourra alors prendre le temps de répondre aux interrogations du patient lors de son passage en pharmacie.

Il existe ainsi une grande différence de réglementation entre les sites de parapharmacie et de E-pharmacie, notamment en termes de publicités et de marketing. A partir de données et d'informations recueillies lors d'un entretien avec PharmaGDD et LaSanté.net, il est possible de constater les différences et commenter différentes pages de ces deux principaux sites de E-pharmacie en France :

- **PharmaGDD** est le premier site de E-pharmacie en France avec un CA estimé à 8.5 Millions d'€ en 2019 pour la partie vente en ligne. C'est aussi le premier site proposant des médicaments à PMF qui a été créé en France en 2013
- **LaSanté.net**, est le 2eme site de pharmacie en France avec 6 millions d'€ de CA estimé en 2019 pour la partie vente en ligne. Leur site a lui aussi été créé en 2013.

Selon les données recueillies, le site de LaSanté.net cumule une moyenne de 300 commandes par jour avec un panier moyen aux alentours de 50 euros. Pendant le confinement, des pics à 800 commandes par jour ont été enregistrés. Le prix du panier moyen est sans doute gonflé afin de se rapprocher de l'offre de livraison gratuite à domicile. Les médicaments les plus souvent commandés sont des médicaments de « la honte », des produits qui ne sont pas recherchés en pharmacie dû à des pathologies dites honteuses ; tel que les hémorroïdes, les problèmes d'érection ou encore le sevrage tabagique. De plus, les profils qui commandent en ligne réalisent de grosses commandes afin de remettre à jour leur armoire à pharmacie et faire le plein pour le mois, ils font en sorte d'avoir tous les produits nécessaires en cas de besoin : ce sont alors des commandes de produits familiaux, pour les premiers soins (douleurs, fièvre, maux de gorge, rhume). Enfin, les paniers sont souvent mélangés avec des produits de parapharmacie et des médicaments. La répartition actuelle sur la LaSanté.net est de 55% de commandes de parapharmacie pour 45% de commandes de médicaments PMF. La tendance évolue davantage vers une majorité de commandes de médicaments. En comparaison, sur Pharma GDD, la tendance est autour de 50/50 avec une transition vers le 60% de commandes de médicaments pour fin 2021.

Un autre chiffre intéressant concerne la répartition du chiffre d'affaires des pharmacies entre les ventes en ligne et les ventes en physique. Le CA réalisé en ligne est alors ajouté au CA rajouté en physique par la pharmacie.

Les données recueillies après un entretien auprès d'une pharmacie ayant un site de vente en ligne permettent d'avoir un aperçu du potentiel de la vente en ligne :

- Au lancement du site en 2013, la pharmacie réalisait 95% de son chiffre d'affaires en physique
- En 2017, la répartition du CA atteignait les 50 / 50
- Aujourd'hui, la répartition atteint 75% des ventes pour la partie en ligne

Cette croissance est fulgurante et la vente en ligne prend une part plus importante dans le chiffre d'affaires de la pharmacie.

Pour la suite de ces recherches, nous allons réaliser un parcours client, afin de constater comment se déroule le processus d'achat sur un site de E-pharmacie, pour le comparer au parcours client classique, rencontré sur un site de E-commerce habituel.

3.1.2. Parcours client sur les sites de E-pharmacie

3.1.2.1. Page d'accueil

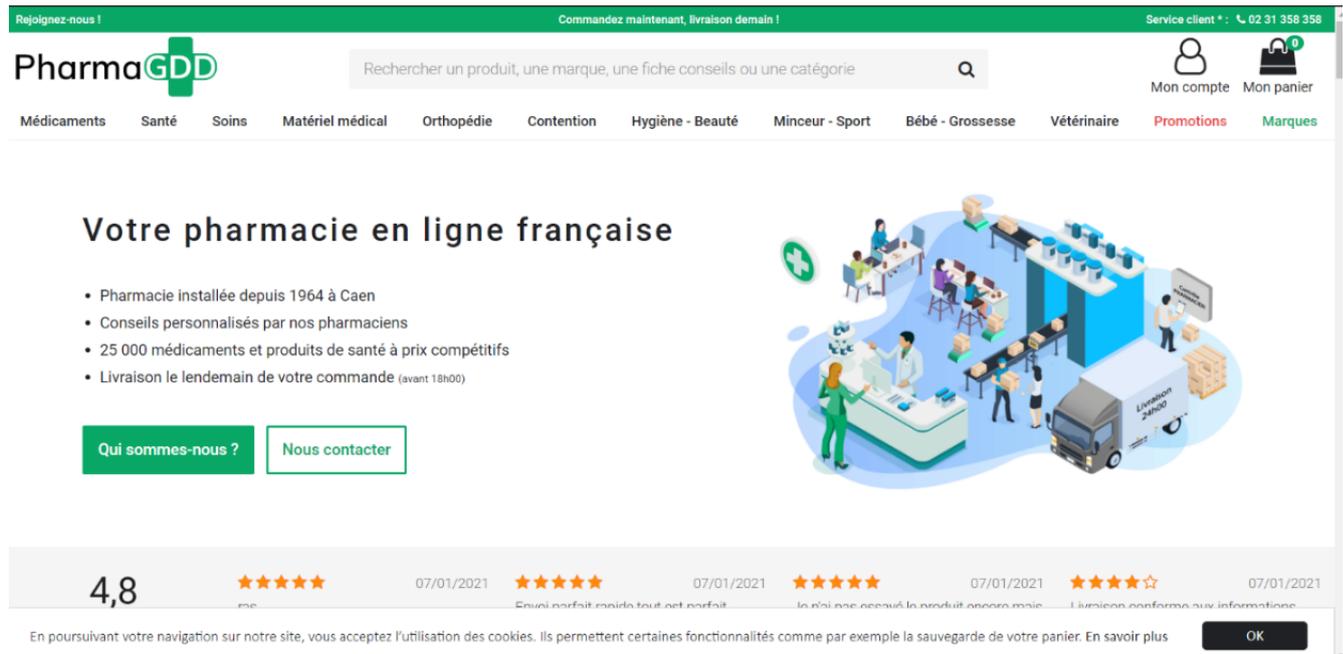


Figure 2 : Page d'accueil PharmaGDD

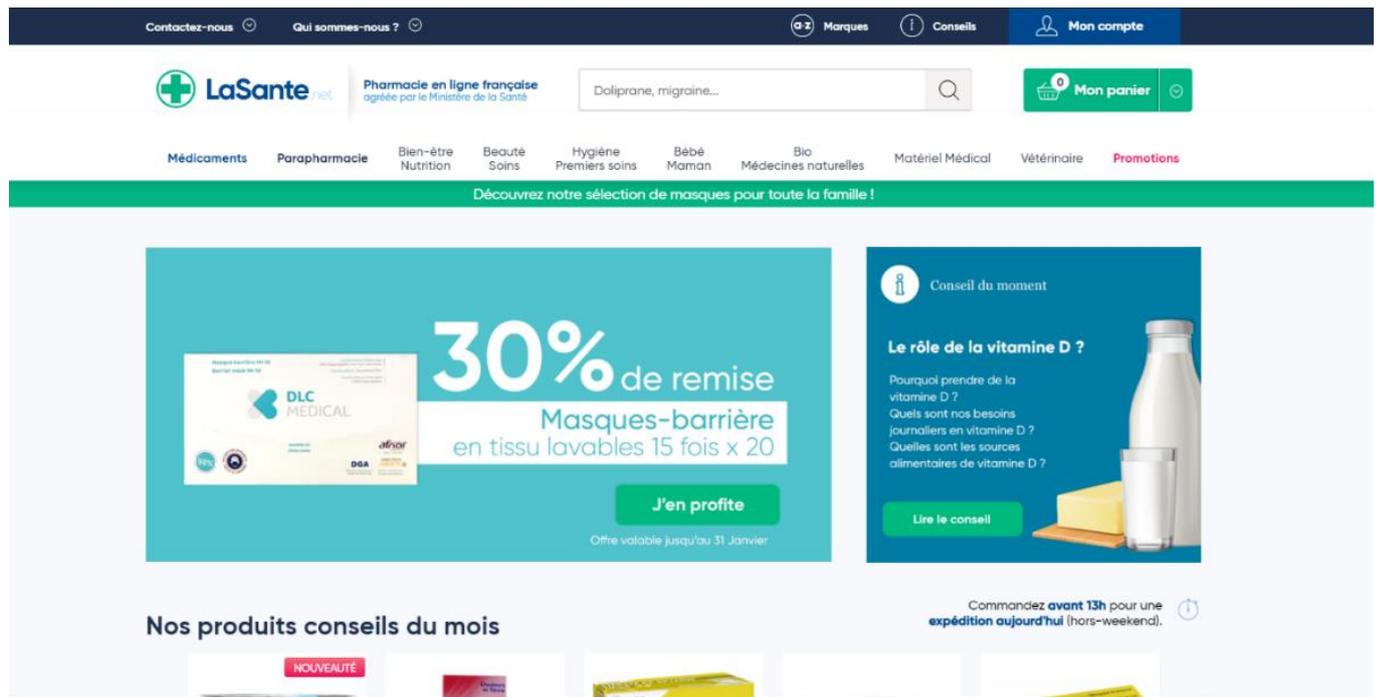


Figure 3 : Page d'accueil LaSanté.net

Il existe certaines ressemblances dans la disposition de ces deux pages d'accueil :

- Présence des liens d'informations avec le bouton « qui sommes-nous ? », une façon de garantir la sécurité du site et de démontrer que ce dernier est géré par une pharmacie avec un pharmacien responsable, titulaire de la pharmacie.
- Les 2 sites proposent les mêmes sous-catégories : Beauté / Bien être / Parapharmacie avec une catégorie « médicaments », la preuve qu'il s'agit d'un site de E-pharmacie et non une parapharmacie.
- Présence d'une catégorie « Promotion » qui concernera les produits de parapharmacie avec des prix avantageux et des réductions.
- Comme tout site de e-commerce, il est possible de créer un compte et de gérer son panier.
- Mise en avant de la livraison à domicile avec une promesse de livraison sous 24 à 48h selon l'heure à laquelle la commande est finalisé. Avec la livraison à domicile en 24h, les codes de la vente en ligne sont retrouvés et en particulier la promesse faite par l'un des plus grands sites de e-commerce aujourd'hui : Amazon avec la livraison « prime ». Pouvoir livrer ses produits à son client en 24 à 48h est un énorme avantage pour le site de vente aujourd'hui et ceci est presque devenu une obligation.

Quelles sont les différences entre ces 2 pages :

- Le site PharmaGDD met en avant : « pharmacie en ligne française » avec en premier lieu des liens vers des informations complémentaires sur la pharmacie. C'est, pour la pharmacie, un moyen de donner confiance pour garantir et démontrer la sécurité sur l'origine des produits disponibles à la commande. Pharma GDD met alors en avant le fait que le site appartient à

une pharmacie, que les produits proviennent de la pharmacie et qu'ils sont gérés par des pharmaciens et des professionnels de santé.

- Le site de LaSanté.net met quant à lui d'autres liens en avant avec notamment une fenêtre dynamique. Dans cette fenêtre, ils proposent une réduction sur des masques de protection (à la date du 08/01/2021). De plus, sur la droite, il existe un lien vers un article proposant des conseils de santé. Ici, un article sur le bienfait de la vitamine D. C'est un moyen de mettre en avant des conseils de santé, proposés par une pharmacie. Ces conseils et ces articles seront alors lus par les visiteurs du site. Les visiteurs pourront peut-être être influencés dans leur commande. C'est un gain potentiel pour la pharmacie : promouvoir des produits qui sont d'actualité tout en éduquant et en conseillant les visiteurs du site. C'est aussi une manière pour le pharmacien de mettre en avant l'un de ses principaux rôles qui constitue son métier : le conseil auprès des patients. Avec un article de santé, la pharmacie arrive à lier ces 2 atouts : conseiller les patients tout en réalisant de la communication sur les produits vendus sur leur site.

3.1.2.2. Onglet « médicaments »

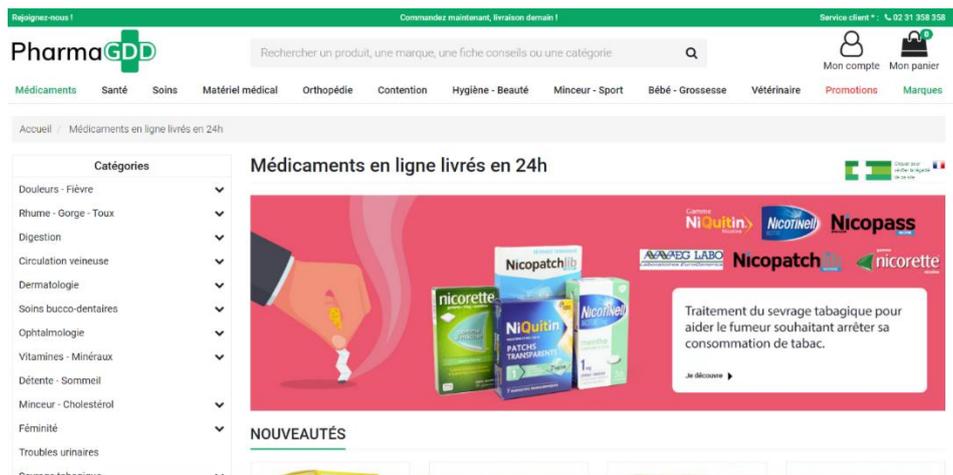


Figure 4 : Onglet « médicaments » Pharma GDD

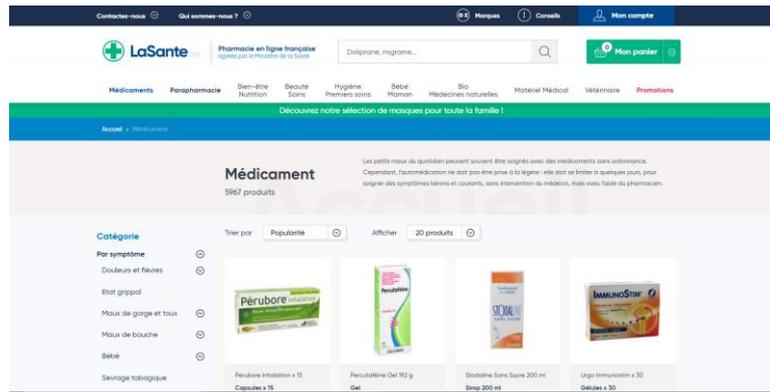


Figure 5 : Onglet « médicaments » LaSanté.net

Les 2 sites proposent de nombreux médicaments, triés en sous-catégories, par symptômes (douleurs, état grippal, maux de gorge, bébé, digestion...).

LaSanté.net met d'abord en avant le nombre de médicaments qu'ils proposent sur leur site. Ils mettent aussi en avant un rappel important pour prévenir les visiteurs : l'automédication n'est pas toujours la meilleure des solutions, ils rappellent alors que l'intervention du pharmacien peut s'avérer utile.

Concernant les informations sur la page du site PharmaGDD, les éléments suivants sont présents :

- La livraison immédiate sous 24h !
- Le logo qui certifie que le site est certifié par l'ordre national des pharmaciens (le CNOP) et qu'il s'agit d'un site qui répond aux réglementations françaises et européennes
- Une fenêtre dynamique qui fait la promotion de produits pour le sevrage tabagique et qui renvoie vers les produits de cette catégorie. Il est alors intéressant de se demander si cette fenêtre est sponsorisée ou si PharmaGDD met en avant les produits qui se vendent mieux que les autres.

Pour vérifier à quel point cette fenêtre dynamique change, il faut regarder cette page à d'autres périodes avec l'outil Wayback machine¹⁸. Nous remarquons alors que cette fenêtre semble récente, aucune catégorie n'était mise en avant de cette façon avant décembre 2020.

Enfin, sur les 2 sites, la recherche dans les catégories de médicaments fait apparaître un chemin, un arbre de suivi des catégories. Là encore, il s'agit d'un code qui reprend les codes et les outils habituels des sites de vente en ligne.

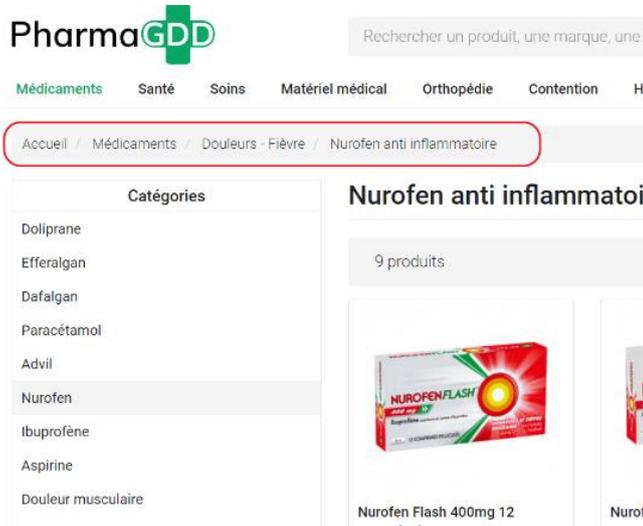


Figure 6 : Chemin des catégories PharmaGDD

3.1.2.3. Bas de page et informations légales



Figure 7 : Bas de page d'accueil PharmaGDD

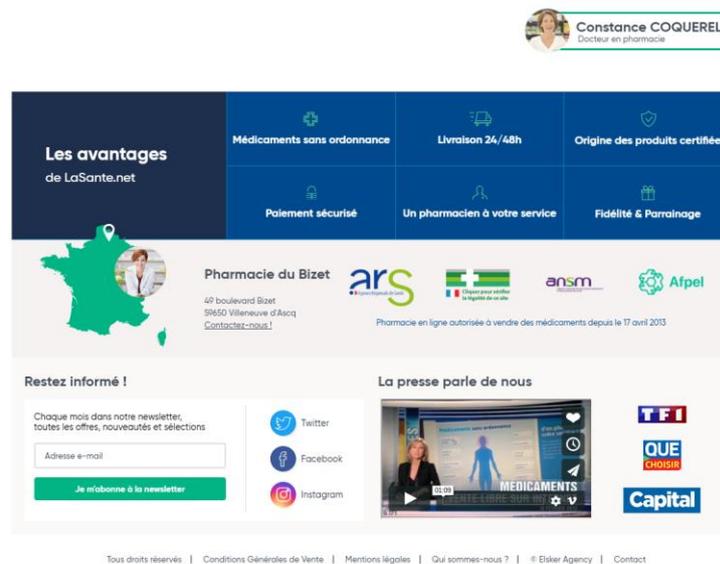


Figure 8 : Bas de page d'accueil LaSanté.net

Il existe une grande différence entre les deux sites. Là où Pharma GDD met en avant le fait d'être une officine dès le haut de la page d'accueil, ici c'est Lasante.net qui rassure ses visiteurs en bas de page avec des liens vers les instances de santé (ANSM / ARS), le logo de certification de site de E-pharmacie. De plus, des articles de presse traitant du site LaSanté.net sont aussi présents. Enfin, des informations sont disponibles concernant la pharmacienne responsable du site : Constance Coquerel avec un lien vers une page de présentation.

Toutes ces informations sont bien différentes de celles présentes sur un site de vente en ligne classique. Toutes les informations communiquées sont faites pour rassurer les visiteurs et leur garantir que les produits qu'ils vont commander (et notamment les médicaments) sont des produits qui proviennent de la pharmacie.

Quant à PharmaGDD, ils proposent un lien différent en bas de page : une note moyenne mise par les consommateurs. Cette information fait écho à un autre outil des différents sites de E-commerce. De plus, le lien renvoie vers une page collectant tous les avis des consommateurs qui ont commandé sur le site. C'est le meilleur moyen pour rassurer les visiteurs sur le mode de livraison et sur les produits qui sont proposés par le site. La note est actuellement (au 08/01/2021) de 4.8 / 5 avec plus de 36.400 avis :



Figure 9 : Notes et avis PharmaGDD

Ce format est très proche des formats de notation des sites comme Amazon ou des autres sites de E-commerce ; avec une note sur 5, des étoiles, et le nombre d'avis par étoile. Il est possible de consulter tous les avis par la suite. PharmaGDD dispose aussi d'un service client car les avis négatifs sont accompagnés d'une réponse proposée par le site. L'équipe pharmaceutique de PharmaGDD n'est pas une équipe comme les autres. En effet, une pharmacie classique est composée en général de :

- Un pharmacien responsable, le propriétaire de la pharmacie
- Un pharmacien adjoint pour seconder le pharmacien dans sa tâche et être présent lorsque le responsable n'est pas présent
- Des préparateurs en pharmacie

PharmaGDD dispose quant à elle de toute une équipe pour gérer la pharmacie mais aussi toute une équipe dédiée à la gestion du site en ligne. Les différents postes responsables exclusivement de la gestion de la E-pharmacie sont :

- 3 rédacteurs Web et une photographe pour toute la partie visuelle du site et les informations « produit »
- 18 personnes en support logistique : la comptabilité, le service client en ligne, les ressources humaines, la maintenance informatique...

PharmaGDD est donc une véritable entreprise unique avec un cœur d'activité qui est consacré à la pharmacie, mais aussi toute une équipe dédiée à la gestion de la vente en ligne.

Enfin, concernant les mentions légales, là aussi, les informations proposées uniquement par des sites de E-pharmacie sont présentes :

PharmaGDD Rechercher un produit, une marque, une fiche cons

Médicaments Santé Soins Matériel médical Orthopédie Contention

Mentions légales

Pharmacie de la Grâce de Dieu
1 place du commerce
14054 CAEN CEDEX 4
Tél : 02 31 836 836
Fax : 02 31 34 14 60
E-mail : clients@pharma-gdd.com

Titulaire : Philippe LAILLER
Docteur en pharmacie

N° RPPS : 10000923697
N° d'inscription à l'ordre des pharmaciens : 10000923697 117749
Adhésion à la Convention nationale des pharmaciens d'officine : 30/08/2012
Type d'entreprise: entreprise individuelle
N° agrément : 142 005 255
N° Siret : 40214501500028
RCS : Caen 402 145 015
Code APE : 4773Z
N° TVA intracommunautaire : 79 402 145 015

Autorisation de vente de médicaments sur internet acceptée auprès de l'ARS enregistrée sous le n° 2-01.03.13/9H (

L'Ordre national des Pharmaciens :
Ordre national des pharmaciens
4 avenue Ruyssdaël
75379 PARIS CEDEX 08
France
Tél : 01 56 21 34 34
Fax : 01 56 21 34 99

Figure 10 : Mentions légales PharmaGDD

Mentions légales :

Ce site est exploité par :

Raison sociale : Pharmacie du Bzet (EURL)
Silège social : 46 boulevard Bzet 59650 Villeneuve d'Ascq
SIRET : 493 124 956 0000
Téléphone : 09 72 41 40 91 - de 9h à 20h

Titulaire de la pharmacie et responsable de la publication du site : Cyril Téart, Docteur en Pharmacie, inscrit sous le numéro 126921 à la section A de l'Ordre des Pharmaciens.

Pour le vérifier, nous vous invitons à consulter cette page du site du Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens

Agence Régionale de Santé Des Hauts-de-France.

Pharmacie en ligne autorisée le 17 mai 2012 par le Ministère de la Santé.
Au 1er janvier 2016, l'ARS du Nord-Pas-de-Calais et l'ARS de la Picardie ont fusionné. L'ARS est constituée de professionnels de santé et a pour rôle de piloter la politique de santé publique et de réguler et organiser l'exercice des soins. L'ARS est constituée de professionnels du secteur de la santé et a pour rôle de piloter la politique de santé publique et de réguler et organiser l'exercice des soins.

Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM)

L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) s'est substituée le 1er mai 2012 à l'Agence française de sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé (AFSSA) dont elle a repris les missions, droits et obligations. L'ANSM répertorie les sites de pharmacies autorisées dont la liste est disponible sur le site de l'Ordre des pharmaciens. Depuis 2013, la vente en ligne de médicaments est encadrée. Seuls les médicaments en vente libre sont disponibles à l'achat sur les sites. Chaque site est rattaché à une officine physique.

La Commission européenne et l'OMS constatent partout dans le monde une augmentation des ventes de médicaments falsifiés. Sur certains sites, vous pourriez potentiellement acheter des médicaments qui ressembleraient fortement aux produits authentiques (boîtes, couleur des comprimés ou pilules) mais qui ne répondent pas aux exigences de qualité des médicaments autorisés sur le marché en France. Ces produits falsifiés ne présentent donc aucune garantie concernant leur teneur en principe actif et l'absence de produits toxiques.

L'ANSM a ainsi en charge la sécurité liée à l'utilisation des médicaments en France en coopération avec les instances européennes. Sa compétence s'applique à tous les médicaments (avant et après leur AMM), aux produits homéopathiques et à base de plantes, aux produits biologiques, dispositifs médicaux...

L'ANSM a également pour rôle l'évaluation scientifique des médicaments, la surveillance des effets indésirables liés à leur utilisation, l'inspection des établissements pharmaceutiques et les contrôles en laboratoires. L'ensemble des actions de cet organisme aboutit à un pouvoir décisionnel quant aux rappels de lots de médicaments ou dispositifs médicaux, les autorisations ou retraits d'AMM.

143-147, Boulevard Anatole France 95285 Saint-Denis Cedex Tél : 01 55 87 30 00

Le site de l'ANSM

Conseil de l'Ordre des Pharmaciens :

Tous les pharmaciens qui exercent leur Art sont inscrits à l'Ordre National des Pharmaciens. Cette institution est chargée de remplir de nombreuses missions de service public. Aux côtés des pharmaciens, l'Ordre National veille au respect des pratiques professionnelles et déontologiques, à l'honneur et à l'indépendance de la profession. Le Conseil de l'Ordre s'investit dans l'éducation sanitaire, le développement professionnel des Pharmaciens et lutte contre les médicaments falsifiés.

Le site du Conseil de l'Ordre des Pharmaciens

Ministère des Affaires sociales et de la Santé :

Le site du Ministère des Affaires sociales et de la Santé

Page mise à jour le 10 janvier 2020

Figure 11 : Mentions légales LaSanté.net

Concernant les mentions légales du site :

- Les informations sur la pharmacie et le pharmacien titulaire du site.
- Le numéro RPPS (Répertoire Partagé des Professionnels de Santé) qui est unique pour chaque pharmacien et qui leur est donné lors de leur inscription à l'ordre des pharmaciens.
- Des liens vers les différentes instances de santé en France (ordre des pharmaciens / Agence Régionale de Santé (ARS) / Ministère de la Santé...)

Toutes les informations sont propres aux sites d'E-pharmacie et sont obligatoires.

Enfin, il est possible de retrouver toutes les informations concernant l'officine et le site internet directement sur le site de l'ordre des pharmaciens où chaque pharmacie disposant d'une autorisation à la vente de médicaments en ligne, doit être répertoriée et inscrite.

Pour aller plus loin dans la découverte de ces sites, étudions la création d'un compte type sur chacune des E-pharmacie et réalisons une commande témoin de médicaments sur le site PharmaGDD.

3.1.2.4. Création de compte sur un site de E-Pharmacie

Pour la création du compte, rien ne diffère de la création d'un compte classique par rapport à un site de E-commerce. Il faut renseigner toutes les informations personnelles classiques :

- Sexe / Nom / Prénom / Date de Naissance
- Adresse Mail
- Adresse personnelle pour la facturation et la livraison
- Mot de passe...

Mais il existe un onglet particulier, qui n'existe pas sur d'autres sites de vente.

The screenshot shows the PharmaGDD website interface. At the top, there is a navigation bar with the PharmaGDD logo, a search bar, and links for 'Mon compte' and 'Mon panier'. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with categories: Médicaments, Santé, Soins, Matériel médical, Orthopédie, Contention, Hygiène - Beauté, Minceur - Sport, Bébé - Grossesse, Vétérinaire, Promotions, and Marques. The main content area is titled 'Mon compte' and includes a sidebar with options: Mon compte, Mes mensurations (highlighted), Mon carnet d'adresses, Mes commandes, Mes paniers sauvegardés, Mes moyens de paiement, Mes demandes, Mes ordonnances, and Déconnexion. The 'Mes mensurations' section is titled 'Mes mensurations' and contains a form with the question 'Quelles sont vos mensurations ?'. The form has several input fields: 'Tour de cheville (au plus fin)*', 'Tour de mollet (au plus fort)*', 'Tour de cuisse (au plus fort)*', 'Hauteur sol-genou (pli du genou)*', 'Hauteur sol-entrejambe*', 'Tour des hanches*', and 'Tour de taille*'. There is an 'Enregistrer' button at the bottom right of the form.

Figure 12 : Profil médical pour le compte PharmaGDD

LaSanté.net > Mon compte > Votre profil médical

Votre profil médical

Ce questionnaire est obligatoire. Il peut être mis à jour avant chaque commande. Ces données sont enregistrées et permettent à notre pharmacien de valider votre commande.

Date de naissance * - -

Poids * Choisir

Sexe * Femme Homme

Antécédents allergiques

Je suis enceinte Non Oui

J'allaiter Non Oui

Les médicaments que je prends actuellement

Médicament 1

Médicament 2

Médicament 3

[Ajouter plus de médicaments](#)

Commentaire (facultatif)

Je confirme la véracité de ces informations

Je ne m'oppose pas à l'hébergement de ces données personnelles

Figure 13 : Profil médical pour le compte LaSanté.net

En effet, chacun des sites dispose d'un onglet concernant des informations médicales. Pour PharmaGDD, cela se limite aux mensurations et au poids. Cependant, sur le site de lasanté.net il est possible de renseigner des informations complémentaires :

- Allergies
- Traitements
- Femme enceinte avec ou sans allaitement...

Toutes ces informations seront alors traitées par le pharmacien lors de la préparation de la commande avant conditionnement et envoi par colis. C'est l'une des grandes particularités de la logistique des sites de E pharmacie. Il est alors obligatoire que chaque commande soit traitée par un pharmacien et vérifiée avec le profil de la personne ayant commandé. Tout titulaire de compte est alors responsable de ce qu'il a renseigné comme informations médicales. Il s'engage à donner toutes les informations nécessaires pour éviter au pharmacien de commettre une erreur et d'autoriser l'envoi de médicaments qui pourraient être dangereux pour la personne.

En effet, il est important de rappeler que des interactions médicamenteuses sont souvent retrouvées avec le croisement de plusieurs médicaments, même avec des médicaments très connus du grand public et ne nécessitant pas d'ordonnance obligatoire. C'est le cas notamment avec un médicament très connu et largement utilisé, le paracétamol. En cas de surdosage, les patients

encourent un grave risque au niveau hépatique pouvant aboutir dans les cas les plus graves à une insuffisance hépatique aigue. D'après une étude réalisée par la faculté de médecine de Nancy en 2017¹⁹, sur 819 patients prenant du paracétamol régulièrement, plus de 20% étaient à risque de surdosage potentiel.

Il est alors essentiel pour le pharmacien de pouvoir vérifier la commande avant envoi afin de renseigner le patient en allant jusqu'à le contacter si besoin, par mail ou même directement par téléphone, afin de vérifier les antécédents et la connaissance des produits qu'il a commandés. Le pharmacien titulaire de l'officine, et par conséquent de la E-pharmacie, est responsable de chaque médicament qui sera délivré en pharmacie mais aussi de chaque médicament qui sera commandé et envoyé aux patients. Le pharmacien est dans l'obligation de pouvoir garantir un suivi des profils et des commandes.

3.1.2.5. Commande de médicaments sur le site de Pharma GDD

PharmaGDD propose la livraison à domicile offerte dès que la somme de 99€ d'achat est atteinte. La livraison est gérée par Chronopost.

La commande témoin réalisée comprend 3 produits différents et connus des patients :

- Doliprane 1000[®] en comprimé. Il est disponible en boîte de 8 comprimés. C'est un produit développé par Sanofi. Selon le Vidal²⁰, ce médicament est indiqué pour le « **Traitement symptomatique des douleurs d'intensité légère à modérée et/ou des états fébriles** ». Il est recommandé d'en prendre 1 comprimé toutes les 4h (au mieux, toutes les 6h) pour une personne de plus de 50Kg (soit à partir d'environ 15 ans).
- Ibuprofène 400[®] en comprimé. Il est proposé par Mylan et est disponible sur le site en boîte de 12 comprimés. Selon le Ministère de la Santé et le site de la base de données publique des médicaments²¹ : c'est un Anti Inflammatoire Non Stéroïdien, « **il est indiqué, chez l'adulte et l'enfant de plus de 30 kg (soit environ 11-12 ans), dans le traitement de courte durée de la fièvre et/ou des douleurs telles que maux de tête, états grippaux, douleurs dentaires, courbatures et règles douloureuses. Chez l'adulte, après au moins un avis médical, il est indiqué dans le traitement de la crise de migraine légère ou modérée, avec ou sans aura** ». Il est recommandé (pour une personne de plus de 30Kg) d'en prendre un comprimé toutes les 6 heures sans dépasser la dose de 1200mg par jour.
- Citrate de Bétaïne[®], 20 comprimés effervescents, développé par UPSA. Selon le Ministère de la Santé et le site de la base de données publique des médicaments²², ce médicament est indiqué « **dans le traitement des troubles dyspeptiques (lenteurs à la digestion, ballonnements). Réservé à l'adulte et à l'enfant de plus de 15 ans. La dose recommandée est de 1 à 3 comprimés par jour.** »

Ces 3 produits sont disponibles sur le site de Pharma GDD :

- Doliprane[®] coûte 2.18€
- Ibuprofène[®] coûte 2.38€
- Citrate de Bétaïne[®] coûte 3.99€

Pour chaque médicament, les caractéristiques détaillées du produit sont disponibles :

- Indications
- Posologies
- Effets secondaires
- ...

Toutes les informations de la notice sont présentes et mises à jour selon les informations disponibles sur le site de l'ANSM et les informations publiées dans le dossier d'AMM des produits. Par exemple, pour le Doliprane, la dernière notice mise à jour date du 20/08/2019 et la notice est disponible sur le site de l'ANSM²³. Pharma GDD propose une présentation résumant la notice mais il est possible de consulter la notice complète également.

En plus de toutes ces informations, PharmaGDD propose aussi des fiches conseils. Ces fiches sont réalisées par les équipes de la pharmacie et notamment par le pharmacien ; elles permettent de conseiller les patients sur les pathologies et les traitements à prendre. Les fiches sont proposées dans un onglet prévu à cet effet sur le site. Pour chaque médicament, des fiches correspondant au médicament que le patient est en train de consulter en ligne sont disponibles. Par exemple, ici sous Doliprane[®], les articles suivants nous sont proposés :

- « Prévenir et soulager les douleurs articulaires »
- « Douleurs musculaires : que faire ? »

Ces fiches proposées par PharmaGDD ressemblent beaucoup à des articles de blog spécialisé en santé existant sur d'autres sites Internet. LaSanté.net propose elle aussi des fiches conseils pour de nombreux problèmes. Avec notamment les fiches « comment choisir son Doliprane » ou « comment choisir son Nurofen ». Ce sont des fiches qui reprennent tous les produits à base de paracétamol ou d'ibuprofène et donnent les particularités de chacun. Sur chaque article, la photographie de la pharmacienne responsable du site La santé.net, Constance Coquerel, est présente avec un lien vers son profil. C'est encore une manière de sécuriser les informations partagées et de leur donner une certaine légitimité auprès des patients et des lecteurs.

Enfin, ces fiches conseils représentent également un moyen marketing et commercial pour rediriger le patient vers des produits qu'il pourra ensuite commander sur le site. C'est un moyen marketing contourné qui lie ici deux particularités de la pharmacie. A travers ces fiches conseils, le pharmacien réussit à mélanger conseil et commerce subtilement.

Pour aller plus loin dans ce raisonnement, PharmaGDD propose des vidéos d'informations, mises en ligne sur la plateforme Youtube. En effet, la pharmacie a ouvert une chaîne Youtube il y a plus d'un an où elle publie quelques vidéos sur des conseils de prise en charge de certaines pathologies ; mais aussi des conseils sur des produits ou dispositifs médicaux. Par exemple dans la vidéo « **Rhume : Comment prendre en charge un rhume ?** »²⁴ un pharmacien de la pharmacie parle du

rhume et des traitements pouvant aider à la prise en charge. En description de la vidéo, un lien nous renvoie vers la catégorie « Médicaments pour le rhume » sur PharmaGDD. Dans cette catégorie, nous retrouvons alors, là aussi, un lien vers la vidéo. Ce sont donc différents moyens de communication et de marketing plus poussés qui permettent à la fois de proposer aux patients des réponses à leurs questions tout en les dirigeant vers la page où ils pourront commander les produits correspondants. Le pharmacien apporte donc une réponse à leur problème tout en proposant la possibilité de commander directement les traitements en quelques clics.

Lorsque le médicament souhaité est ajouté au panier, une fenêtre pop-up s'ouvre alors sur l'écran :

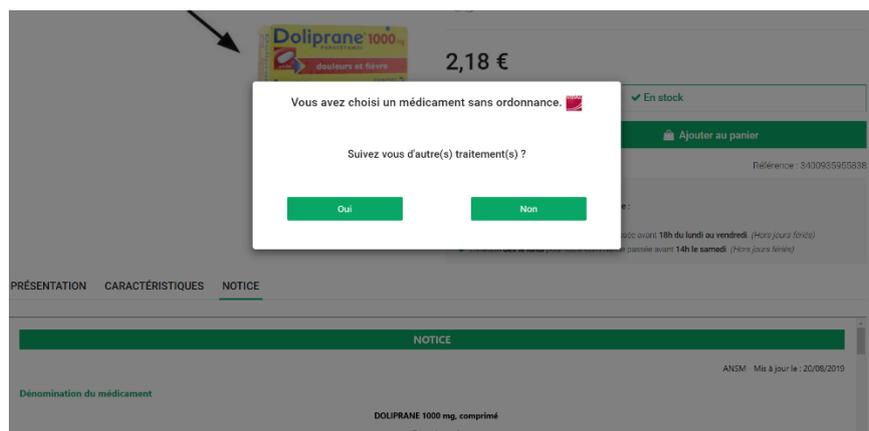


Figure 14 : 1^{ère} fenêtre pop-up lors de l'achat d'un produit sur PharmaGDD

Il est alors demandé si le patient a d'autres traitements. Une réponse négative ouvre une autre fenêtre :

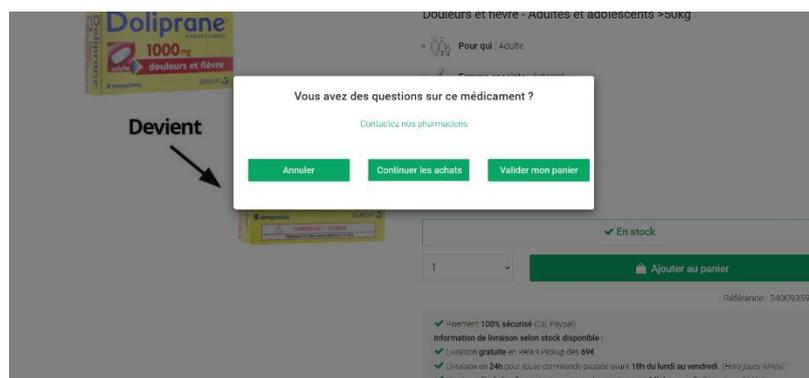


Figure 15 : 2^{ème} fenêtre pop-up lors de l'achat d'un produit sur PharmaGDD

Par rapport aux sites de E-commerce, les sites E-pharmacie ont la particularité de proposer de consulter un pharmacien par mail ou d'appeler directement la pharmacie pour avoir des conseils sur les produits en commande. En effet, Pharma GDD précise qu'un pharmacien est disponible pour toute demande, par mail ou par téléphone aux horaires d'ouverture de l'officine : du lundi au vendredi 8h30/12h30 - 14h/19h et de 9h à 12h30 le samedi. De plus, le pharmacien vérifie les renseignements complétés lors de la commande afin de s'assurer qu'il n'y aura pas d'interaction entre les produits

commandés et les traitements ou des problèmes de posologies selon les mensurations en fonction des renseignements donnés.

Lorsque les achats sont validés, pour passer à l'étape de paiement, l'onglet livraison permet de choisir entre plusieurs moyens de livraison :

- Livraison en point relais avec Chronopost pour 4.99€
- Livraison à domicile pour 9.99€
- Retrait de la commande en pharmacie directement à Caen.

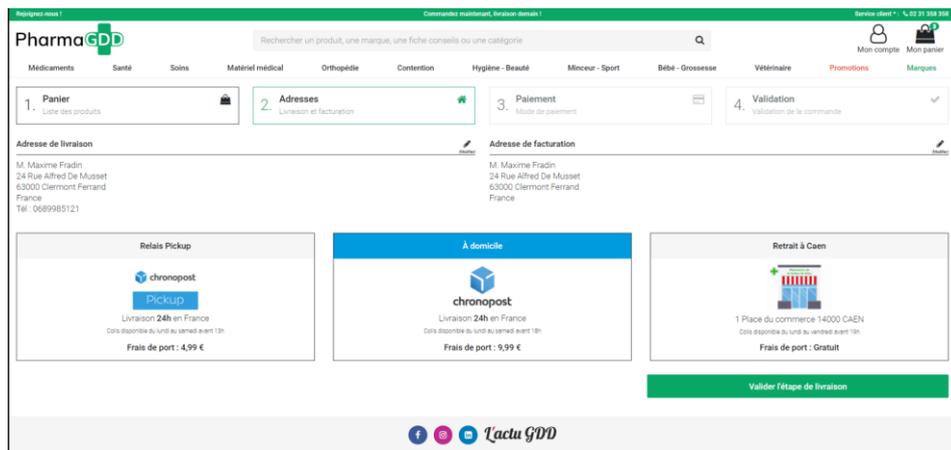


Figure 16 : Onglet « informations de livraison » sur PharmaGDD

Après avoir choisi la livraison, un questionnaire santé est rempli, pour chacun des produits commandés :

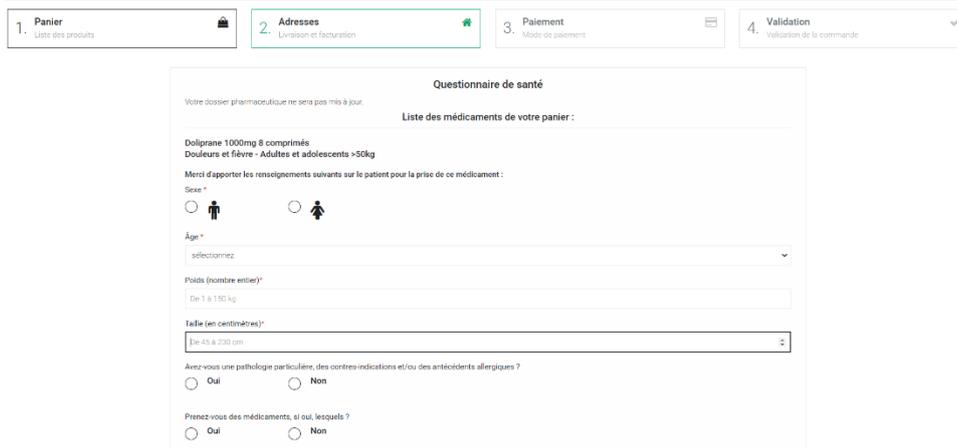


Figure 17 : Onglet « informations de santé » sur PharmaGDD

Cette fiche sera consultée par le pharmacien pour valider la commande avant envoi. Pour ce qui concerne le paiement, il est possible de régler par carte bleue ou par PayPal. Ceci est semblable à d'autres sites de vente en ligne.

Une fois la commande réalisée, un mail avec toutes les informations de la commande et un lien pour suivre le colis avec le distributeur Chronopost sont envoyés. Pour information, la commande témoin a été passée le vendredi vers 17h était dans la boîte aux lettres le lendemain à 11h (livraison en moins de 24h comme le garantie le site pour des commandes avant 18h).

Enfin, après avoir validé et payé la commande, un mail avec la facture récapitulant tous les produits commandés ainsi qu'un bon de commande avec un récapitulatif des produits commandés est envoyé.

	Référence	Quantité	Désignation	TVA	Prix unit.	Total TTC
92397	3400934965852	1	Citrate de Bétaïne UPSA 2 g 20 comprimés effervescents Homme 25 ans 78 kg 173 m Pathologies : Non Médicaments : Non 1 à 3 comprimés par jour. La durée du traitement est limitée à 7 jours.	A	3,99 €	3,99 €
96402	3400935955838	1	Doliprane 1000mg 8 comprimés Homme 25 ans 78 kg 173 m Pathologies : Non Médicaments : Non Maxi 1g par prise et 4g/24h, toutes prises de paracétamol confondues	B	2,18 €	2,18 €
93750	3400930145449	1	Mylan Ibuprofène 400mg 12 comprimés Homme 25 ans 78 kg 173 m Pathologies : Non Médicaments : Non La posologie est de 1 comprimé (400 mg) par prise, à renouveler si besoin au bout de 6 heures. Ne pas dépasser 1200mg/24h toutes prise d'ibuprofène confondues. En mangeant.	A	2,38 €	2,38 €

Figure 18 : Récapitulatif de commande témoin PharmaGDD

Sur le bon de commande, particularité de la E-Pharmacie, le détail de toutes les posologies des médicaments et des conseils de prise est présent.

Les boîtes étaient attachées ensemble par un élastique, aucun papier n'accompagnait la commande, il n'y avait donc aucune information complémentaire dans le colis. Si le patient ne fait pas l'effort d'aller consulter ses mails et les différents documents reçus numériquement, il ne n'a pas accès aux différents conseils de posologie et de prise des médicaments. Il existe bien sûr des indications sur le conditionnement des médicaments et sur leur notice, mais le document (figure 18) n'est pas présent en version imprimée dans le colis.

3.1.3. Comparaison de différents sites de E-pharmacie

Il existe d'autres sites Internet de E-pharmacie en dehors de PharmaGDD et Lasanté.net. Un tableau comparatif entre différents sites qui proposent la commande et la livraison de médicaments sans ordonnance a aussi été établi. Différents sites de pharmacie Illicopharma, Pharmazen, la sante en toute sérénité et Pharmacie Lafayette ont été choisis aléatoirement à travers les recherches sur google en complément de PharmaGDD et Lasanté.net (voir annexe 1).

Tous ces sites proposent la livraison à domicile de médicaments mais chaque site est très différent au niveau de la communication et de la disposition des informations.

Pharmashopi est une E-pharmacie détenue par la pharmacie de Laurence Silvestre et se trouve en Isère (PharmaShopi, Pharmacie Sylvestre²⁴). Selon les Echos études¹⁷, Pharmashopi est le 3^{ème} site de E-pharmacie en France en termes de chiffres d'affaires avec un CA estimé à 4.5 millions d'€ en 2019. La disposition du site ressemble beaucoup aux autres sites vus précédemment, ils proposent la livraison dès 3,99€ et une livraison à domicile offerte dès 49€. Enfin, la pharmacie propose elle aussi des fiches conseils en présentant des produits et des pathologies.

Illicopharma²⁵, qui est considéré par LesEchosEtudes¹⁷ comme le 5^{ème} site de E-Pharmacie en France avec un CA estimé à 1.7 millions d'euros en 2019 propose une disposition de site différente, moins moderne que les autres vus précédemment. Enfin, la livraison proposée est bien différente aussi, avec plusieurs choix de distributeurs (Colissimo, Chronopost...) et une livraison offerte à domicile pour 79€ avec Colissimo garantie sous 48h. Le site Internet paraît moins entretenu au premier abord, il donne l'impression de proposer moins de produits que les concurrents. La pharmacie qui détient le site se situe à Lyon et est gérée par Patrick NESME. Illicopharma ne met pas en avant le pharmacien et la pharmacie comme les autres concurrents le font. Enfin, là aussi, la pharmacie propose des fiches conseils sur différentes pathologies, tout en listant des médicaments pouvant être utilisés.

Pharmazen²⁶ est rattaché à la pharmacie Prado David Plage, détenue par 3 pharmaciens Marjory Le Roux, Marielle Le Roux et Viken Odemis. C'est un site assez particulier car historiquement Pharmazen était un site de parapharmacie créé en 2010. C'est d'ailleurs l'un des plus gros sites de parapharmacie en France. Il était le 4^{ème} site de parapharmacie en 2017 avec plus de 400 000 visiteurs en moyenne par mois. Pharmazen propose aussi des médicaments à la vente en ligne et à la livraison, bien que la livraison soit moins poussée que chez les concurrents vus précédemment. En effet, ils ne proposent pas de livraison à domicile offerte. Les livraisons sont offertes seulement en point relais, dès 49€ d'achat, et avec le système de distribution proposé par Mondial Relay. De plus, le site Internet paraît beaucoup moins moderne, il est beaucoup plus orienté « parapharmacie », dès l'arrivée sur la page d'accueil du site. Une fenêtre avec une multitude de promotions et de ventes privées sur des produits plutôt à visée d'hygiène et de beauté est présente. L'onglet « médicaments » renvoie vers une page différente sans publicité ou promotion. La partie « médicaments » a visiblement été ajoutée par la suite mais ne semble pas être la plus importante part de marché du site de Pharmazen. Le nom de domaine du site est « parapharmacie-en-ligne.com », cela démontre bien l'intérêt de Pharmazen pour la parapharmacie et non pour les médicaments sans ordonnance.

Le site de vente du groupe **Pharmacie Lafayette**²⁷ est très particulier. Les pharmacies Lafayette sont des pharmacies sous l'enseigne du groupe Lafayette, c'est donc un ensemble de pharmacies présentes à travers toute la France. Le site recense toutes les pharmacies sur un même site. Il est

possible de choisir sa pharmacie de connaître tous les produits qui y sont proposés et leurs prix. Enfin, il est possible de trier les pharmacies selon les services qu'elles proposent :

- Livraison à domicile
- Collecte au comptoir
- Scan d'ordonnance

Les pharmacies Lafayette sont un ensemble de plus de 200 pharmacies présentes dans toute la France²⁸. Le groupement se positionne plutôt comme une enseigne de « mégapharmacie » ayant pour particularité de proposer des prix discount avec une multitude de choix et de conseils. Sur leur site, il est possible de choisir une pharmacie avec livraison à domicile parmi toutes les pharmacies du groupe. Seulement une minorité de pharmacies de la chaîne proposent la livraison (une vingtaine) alors qu'une majorité propose le click and collect et le scan d'ordonnance.

3.1.3.1. Différences de prix

Il existe des solutions qui permettent de comparer les prix des médicaments sur les sites de E-pharmacie. La solution la plus connue reste Unooc.fr²⁹ encore actuellement. Le site est assez limité, toutes les pharmacies ne sont pas référencées, il manque des produits et le site ne semble pas être mis à jour.

Pour réaliser un comparateur de prix, une enquête a été effectuée en collectant les prix de différents médicaments choisis aléatoirement. Les prix ont été consultés sur les différents sites cités précédemment lors du mois de décembre de l'année 2020. Pour le groupement Lafayette, la pharmacie Lafayette de Clermont-Ferrand a été choisie, elle ne propose pas de livraison à domicile mais elle propose le click and collect et le scan d'ordonnance. Le prix des différents médicaments suivants a été comparé :

- Doliprane 1000[®] en boîte de 8 comprimés
- NurofenCaps[®] 400mg en boîte de 10 capsules molles
- Immodium Caps[®] 2mg en boîte de 12 gélules
- Toplexil[®] sirop 150 ml arôme caramel

La figure 19 représente les variations de prix de ces médicaments en fonction du site d'achat.

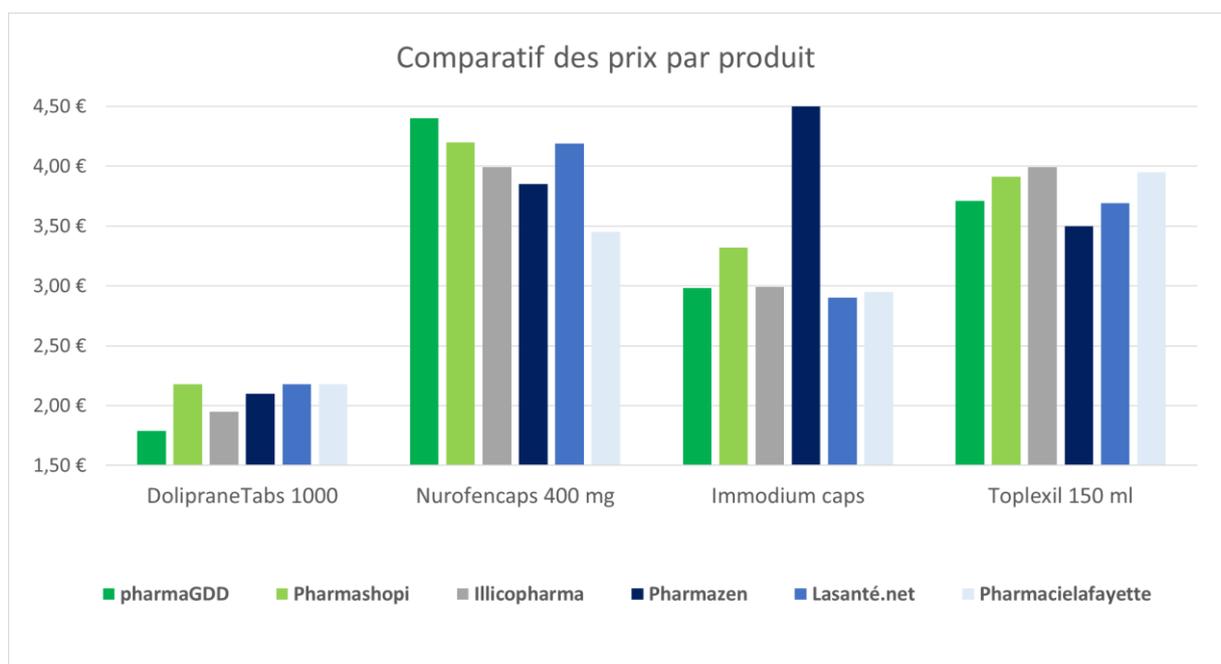


Figure 19 : Comparatif de 4 médicaments différents sur 6 sites de E-pharmacie (12/2020)

La différence est plus notable au niveau de l'ImmodiumCaps® avec un maximum à 4.50€ pour le site de Pharmazen. En ce qui concerne le prix du Doliprane 1000®, seulement deux pharmacies proposent un produit en dessous des 2€. Si l'on recherche du Doliprane 1000® sur internet ou directement en pharmacie de quartier, très peu de pharmacies le proposent à moins de 2€. Les prix retrouvés ici font partie des prix les plus bas du marché.

Cette différence de prix, n'est pas si importante. Les produits sont très particuliers, ils sont sous le monopole des pharmacies. Les prix sont donc souvent autour de la même valeur et varient d'une pharmacie à l'autre seulement de quelques centimes. Les prix des médicaments sont facilement retrouvés en quelques clics sur internet en fonction du lieu de résidence du patient, il est simple de trouver le meilleur prix à la livraison ou même en click and collect.

La réelle différence entre ces différents sites de médicaments est sans doute dans la livraison avec des écarts de prix et de délais de livraison. Cette différence a été mise en évidence par LesEchosEtudes dans son enquête de décembre 2020 (tableau 3) :

Sites	Carte fidélité	Moteur de recherche produits	Chat	Choix par échelle de prix possible	Délais de livraison annoncés	Livraison à domicile possible	Livraison points relais	Seuil gratuité frais de port
Cocooncenter	✓	✓	Non	Non	24/48 h	✓	✓	39€ point relais 49€ domicile
Easyparapharmacie	✓	✓	Oui	Non	24 h	✓	✓	49€ point relais
Lasante.net	✓	✓	Non	Non	24 h/48 h	✓	✓	49€ point relais À partir de 4,99€ domicile
Newpharma	✓	✓	Non	Non	48 h / 72 h	✓	✓	49€
Pharma-GDD	✓	✓	Non	Non	24 h	✓	✓	69€ point relais
Pharmarket	✓	✓	Non	Non	24 h avec pass livraison	✓	✓	A partir de 10,48€ Gratuit avec le Pass livraison
Pharmashopi	✓	✓	Non	Non	24 h/48 h	✓	✓	49€
Powersanté	✓	✓	Oui	Oui	24 h / 48 h	✓	✓	49€
Santédiscount	✓	✓	Non	Non	24 h / 48 h	✓	✓	49€ 99€ à l'international
Shop Pharmacie	✓	✓	Non	Non	24 h / 48 h	✓	✓	49€
Univers Pharmacie	✓	✓	Non	Non	24 h / 48 h	✓	✓	59€

Tableau 3 : Parcours clients sur différents sites de E-commerce (source : Les Echos Etudes)

La différence entre les sites de E-pharmacie (encadrés en rouge) se pose réellement sur les services de livraison proposés, selon le lieu (à domicile ou en en point relais), le délai de livraison (en 24 ou 48h) et enfin les frais de livraison (Colissimo, Mondial Relay ou Chronopost).

Les données relevées dans LesEchosEtudes¹⁷ mettent en évidence un le taux de rebond sur les sites PharmaGDD, Lasanté.net et Pharmashopi supérieur à 70%. Ce chiffre est de 10 à 30% supérieur aux sites spécialisés en parapharmacie. Ce chiffre peut s'interpréter de différentes manières :

- Les visiteurs qui arrivent sur le site sont certains de leur achat et vont directement vers le produit qu'ils souhaitent commander.
- Les visiteurs viennent de découvrir le site et n'ont pas d'intérêt à acheter, ils sont donc uniquement de passage.
- Les visiteurs souhaitent acheter des produits de parapharmacie aux meilleurs prix et se rabattent donc sur des sites de parapharmacie où les promotions sont plus intéressantes.

Toutes ces données et ces chiffres sont propres aux sites de E-pharmacie en France, en effet, il existe de nombreuses différences avec les pays voisins européens.

3.2. Entretiens avec Pharma-GDD et LaSanté.net

3.2.1. Être pharmacien sur LaSanté.net

Pour la réalisation de cette thèse, un entretien avec une pharmacienne travaillant pour LaSanté.net a été effectué. Elle est actuellement pharmacienne responsable sur le site et participe notamment au contrôle des commandes réalisées par les consommateurs et elle répond aussi aux différents mails qui sont envoyés sur le site.

Le pharmacien est responsable des réponses qu'il donne aux différentes questions formulées par les patients à travers les mails et les appels. Il est aussi responsable des différents articles publiés sur le site, concernant des conseils de traitement et de prise en charge de pathologies. Enfin, le pharmacien doit vérifier que toutes les informations partagées sur les produits sont complètes et mises à jour. Tout médicament vendu en ligne doit être suivi de toutes les informations nécessaires afin d'informer au mieux les patients. La plupart du temps, toute la notice est entièrement recopiée ou disponible. Cette notice doit alors être mise à jour selon les dernières recommandations de l'ANSM.

Concernant les échanges avec les patients, il arrive souvent que des patients posent des questions très précises, parfois ils partagent même des photos sur le problème qu'ils rencontrent. Les pharmaciens se doivent alors de répondre aux attentes des patients de la meilleure des manières, et si besoin de les rediriger vers leur médecin.

De plus, les pharmaciens sont aussi présents pour contrôler les commandes et se doivent d'être vigilants lorsque les mêmes commandes se répètent pour un même patient. Dans ce cas, ils passent en général un appel téléphonique aux patients concernés afin d'obtenir des renseignements complémentaires explicatifs et les orienter si nécessaire vers un médecin. Enfin, ils font attention aux abus de consommation de certains médicaments. Ainsi, certains médicaments sont plus vérifiés que d'autres. C'est le cas du Dulcolax®. Dès qu'un utilisateur le commande plusieurs fois, une alerte est envoyée aux pharmaciens du site ; il est possible de bloquer les commandes pour ce produit pour un profil précis. Ainsi, si le médicament a été commandé à de nombreuses reprises sur une courte période, le patient ne pourra plus commander le produit.

Il existe donc de nombreuses solutions pour faciliter le métier du pharmacien en ligne et se rapprocher au plus proche de son rôle de conseiller au comptoir. La E-pharmacie n'est pas simplement la vente en ligne des médicaments mais c'est aussi une façon de digitaliser le métier du pharmacien. Il existe en effet des limites à la pratique du métier mais aussi de nouvelles opportunités de suivi des patients et de nouvelle façon de travailler pour le pharmacien.

Ainsi LaSanté.net propose un nouveau service, depuis plusieurs mois, via des vidéos en ligne disponibles sur Youtube et sur d'autres réseaux sociaux. Ces vidéos sont semblables à celles proposées par PharmaGDD. Elles mettent en avant une pathologie ou une gamme de produit avec des conseils et des traitements. C'est là aussi un nouveau canal de communication pour le pharmacien et une nouvelle manière de conseiller les patients. Ceci peut être considérée comme une nouvelle opportunité de digitalisation pour le métier.

3.2.2. Gérer un site de E-pharmacie en France aujourd'hui

À la suite d'un entretien avec le responsable des opérations et des achats pour le site en ligne de Pharma GDD, voici des informations sur le rôle et les missions de responsable du site de Pharma GDD et des achats réalisés pour le site

Cette personne a été recrutée pour ses compétences de logistique et de gestion des ventes de grosses plateformes. La gestion de la vente en ligne de médicaments est équivalente à la gestion de la vente d'autres produits du E-commerce. La seule différence concerne les réglementations et les contraintes légales liées aux pharmacies et aux médicaments. La vente d'un médicament en ligne est soumise aux mêmes règles que la vente en officine physique. C'est parfois très compliqué d'appliquer les contraintes de la vente en physique à la vente en ligne, la législation française n'étant pas toujours adaptée. Il existe ainsi plusieurs exemples :

- Le CA réalisé doit être rattaché au CA de la pharmacie physique donc selon l'importance du CA, il doit y avoir plus de pharmaciens responsables du site internet.
- La vente est encadrée et doit être vérifiée par un pharmacien.
- La promotion et la publicité sont interdites, en tous cas pour les médicaments
- Les informations partagées sur les produits doivent être les mêmes qu'en officine.
- Les prix sont eux aussi équivalents

Enfin, le stock des produits doit se trouver dans la pharmacie ou au minimum dans un entrepôt appartenant à la pharmacie et ayant pour rôle de stocker les produits de la pharmacie aussi bien en physique que ceux en ligne.

3.3. Les E-Pharmacies en Allemagne et au Royaume-Uni

Pour finir avec ce point de vue des E-pharmacies, il est intéressant de faire un point sur le marché anglais et allemand à partir des informations partagées dans LesEchosEtudes de décembre 2020¹⁷.

Les sites proposant des médicaments à la livraison existent depuis plus longtemps dans ces pays : depuis 2000 au Royaume-Uni et 2003 en Allemagne à la suite de l'histoire Doc Morris. La vente des médicaments à prescription obligatoire est également autorisée dans ces 2 pays, mais seulement sur des sites détenus par des officines physiques.

Enfin en termes de chiffres sur le marché de la vente de produits de santé :

- Plus de 10% du CA est réalisé par la vente en ligne au Royaume-Uni
- Et ce chiffre monte à 16% en Allemagne.

3.3.1. Focus sur l'Allemagne

En Allemagne, la vente des médicaments avec ou sans prescription obligatoire existe depuis 2003 ; ce processus ayant été accéléré après l'affaire Doc Morris. En 2019, plus de 2090 pharmacies disposaient d'une autorisation des instances de santé pour la vente de médicaments en ligne, ce chiffre représentait alors près de 15% des pharmacies du pays. Tout site doit être enregistré auprès de l'Institut fédéral des médicaments et des dispositifs médicaux (« Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte » (BfArM)) dans un registre des sites de vente par correspondance³⁰. Cependant, selon les données d'IQVIA, seulement 150 d'entre elles seraient actives et proposeraient réellement une solution de E-pharmacie. La vente en ligne progresse plus vite que la vente en physique sur les 2 dernières années :

	Volume			Valeur		
	Million de boîtes	Evol/2018	PDM %	M€	Evol/2018	PDM %
Off-line	796	-0,2 %	84,6 %	7 837	+ 2,2 %	83,6 %
On-line	145	+ 7,3 %	15,4 %	1 537	+ 6,7 %	16,4 %

Tableau 4 : Evolution du marché des médicaments en Off-line et On-line en Allemagne
(source : Les Echos Etudes)

Les données du tableau 4 mettent en évidence une croissance de la vente en ligne plus importante entre 2018 et 2019. De plus le E-commerce des médicaments s'est emparé de 1% des parts de marché de la vente en physique. Enfin, depuis 2015, le chiffre d'affaires total des ventes de médicaments en ligne a bondi de +10.3%, passant de 1 039 millions à 1 537 millions d'€. Cette croissance est due en grande partie à l'augmentation des achats Online de produits OTC : les compléments alimentaires surtout et tout autre produit non-médicament. En Allemagne, selon des données d'IQVIA³¹ :

- Les ventes en ligne de produits de santé sont réparties selon les pourcentages suivants :
 - o 68% pour des produits OTC (compléments alimentaires, soins non-médicaments, homéopathie...)
 - o 13% du marché est représenté par la nutrition
 - o 15% par les produits d'hygiène
 - o Et 5% par les médicaments.
- Quant aux ventes en physique dans les pharmacies, parapharmacies et GMS :
 - o 65% OTC
 - o 2% nutrition
 - o 10% produits d'hygiène
 - o Et enfin 22% pour les médicaments

Les principaux acteurs de la E-pharmacie en Allemagne sont détenus par le groupe Zur Rose, société qui a notamment racheté Doc Morris en 2012 et MedPex en 2019. Le groupe, à lui seul, revendique plus de 31% des parts du marché avec plus de 6 millions de patients inscrits.

Les sites de E-commerce proposant des produits de santé les plus importants sont :

- DocMorris.de créé en 2000 avec un CA estimé à 446 Millions d'€ en 2019. Le site propose des médicaments et des produits de parapharmacie et appartient au groupe Zur Rose
- Shop-Apotheke.de créé en 2002 avec un CA estimé à 405 Millions d'€ en 2019. Là aussi, on retrouve des médicaments. Shop Apotheke est le 2^{ème} groupe leader en E-commerce de produits de santé en Europe après Zur Rose.
- En 3^{ème} position, on retrouve Douglas.de, créé en 1999 avec un CA 2019 estimé à 312 millions d'€. C'est un site essentiellement consacré à la parapharmacie et qui ne propose pas de médicament.

Ces chiffres placent le marché Allemand loin devant le marché français de la E-pharmacie et de la parapharmacie.

3.3.2. Focus sur le Royaume-Uni

Dans ce pays, la vente en ligne des médicaments est autorisée depuis 2000. Les sites peuvent proposer des médicaments avec ou sans prescription obligatoire et ils doivent être enregistrés auprès du General Pharmaceutical Council (GPhC)³². Les services en ligne proposés par les E-pharmacies au Royaume-Uni sont beaucoup plus développés. Il existe plus de 350 pharmacies référencées et proposant une plateforme de vente en ligne de médicaments. De plus, les sites de E-pharmacie anglais proposent aussi des systèmes de téléconsultation et plusieurs autres services comme le renouvellement automatique d'ordonnances. Le leader dans le pays est le site de Pharmacy2U, avec plus de 60.7 millions de £ de CA en 2019. Il existe beaucoup de chaînes de pharmacies qui ont un système de vente en ligne comme les chaînes Boots, Lloyds ou encore SuperDrug. Elles vont même jusqu'à proposer une livraison à domicile sous 3h dans les plus grandes villes anglaises. Ce système se rapproche alors de Uber Eats ou Deliveroo, avec pour seule différence que les produits livrés sont de produits de santé et non de la nourriture...

3.3.3. Une différence notable par rapport à la France : les avis

Ce qui est le plus frappant sur les sites allemands ou anglais, ce sont les avis des patients et la limite très fine entre le patient et le consommateur

L'exemple qui suit porte sur le paracétamol 1000mg et les avis des patients sur des sites anglais et allemand.

Pour le site allemand, la référence est Paracétamol (Ratiopharm) 1000 mg retrouvé sous forme de comprimés, et proposé en boîte de 10. Le prix est de 2.39€ la boîte sur le site de Medpex.de³³. Le

produit totalise 29 avis avec une note moyenne de 5 étoiles sur 5. Pour ce produit, aucun avis n'est négatif. Cet avis porte généralement non pas sur le produit mais plutôt sur le service offert avec des commentaires concernant la livraison (par exemple, si la livraison a été rapide ou efficace). Parmi tous les commentaires, il est facile de retrouver aussi les commentaires qui mettent en avant les effets du produit. Ce système d'avis sur les médicaments est en quelque sorte une substitution au conseil des pharmaciens et à l'avis des médecins. Tout utilisateur du site devient « conseiller » comme un pharmacien le ferait dans son officine.

Pour le site de E-pharmacie anglais, la référence est le Paracétamol proposé par le site SuperDrug.com. Le médicament est retrouvé en 500mg, sous forme de 16 comprimés pour le prix de 0.49£³⁴. Les 5 commentaires donnent une moyenne de 5 étoiles sur 5. Ce sont les mêmes types de commentaires que vu précédemment, des commentaires sur les effets et l'utilisation du paracétamol.

4. Point de vue des consommateurs / patients

4.1. Introduction

Compte tenu de la montée en puissance du E-commerce en santé, un questionnaire a été réalisé, via Google forms pour recueillir l'avis de patients sur la vente des produits de santé en ligne

Le questionnaire a été lancé le 23 septembre 2020 et la dernière réponse recueillie date du 4 novembre 2020. J'ai partagé le lien du Google forms à travers différents posts sur les réseaux sociaux :

- Via LinkedIn à 2 reprises durant septembre. Les posts ont comptabilisé au total plus de 1900 vues.
- Via Facebook avec un statut.
- Par mail auprès de mon université et de différents professeurs.

Au total, 212 réponses ont été collectées sur une période d'un peu plus un mois.

4.2. Méthodologie

Ce questionnaire avait pour vocation de déterminer quels sont les produits les plus commandés, pour quelles raisons les personnes commandent et à l'inverse pour quelles raisons elles ne commandent pas sur Internet. Enfin, un des objectifs était aussi de déterminer les raisons qui pourraient faire changer l'avis des personnes réticentes.

4.2.1. 1^{ère} partie

Cette partie comprend les informations classiques d'un questionnaire afin de classer au mieux les réponses par la suite :

- Sexe
- Tranche d'âge
- Niveau de diplôme
- Catégorie socio-professionnelle, en prenant pour référence le site de l'INSEE³⁵
- Lien avec le monde de la santé
- Lieu de vie (urbain ou rural)
- Novice par rapport à la commande en ligne ou habitué.

4.2.2. Personnes ayant déjà commandé en ligne

Pour cette partie, le but était de savoir :

- A quelle fréquence les personnes avaient déjà commandé
- Quel type de produit était commandé :
 - o Produits de pharmacie : type médicaments avec des effets curatifs et préventifs contre une pathologie

- Produits de parapharmacie, tel que des produits d'hygiène ou de beauté
- Des compléments alimentaires
- Ou autre, à préciser si possible...
- Sur quel site elles avaient commandé
- Quelles étaient les raisons qui les avaient poussés à commander en ligne avec proposition d'une liste de choix, tout en laissant libre court à la personne de proposer d'autres raisons :
 - Les produits que je recherchais étaient moins chers
 - Je n'ai pas trouvé le produit en pharmacie, je l'ai donc commandé en ligne
 - J'ai l'habitude de prendre ce(s) produit(s), j'ai donc jugé utile de les commander plutôt que de me déplacer pour les acheter.
 - Mes proches m'ont conseillé de le faire
 - Mon médecin m'a conseillé de le faire
 - La pharmacie où j'ai l'habitude de me rendre, propose ce service
 - Je n'avais pas de raison particulière
 - Autre...
- Par quel moyen le produit a été retiré (à domicile ou directement à la pharmacie)

Et enfin, sur quel site la personne préférera commander à l'avenir (un site de e-commerce général, un site de e-pharmacie spécialisé ou n'importe lequel).

4.2.3. Personnes n'ayant jamais commandé en ligne

Dans cette partie, il était important de trouver :

- Les raisons pour lesquelles la personne n'a jamais commandé ce type de produits et plusieurs choix étaient proposés pour diriger le répondant :
 - Je ne savais pas que c'était possible
 - Je n'ai pas confiance en la vente en ligne
 - Je préfère retirer mes médicaments en pharmacie et pouvoir me faire conseiller par mon pharmacien
 - Mes proches me l'ont déconseillé
 - Mon médecin me l'a déconseillé
 - Je manque d'informations à ce sujet et je ne souhaite pas prendre le risque de tomber sur des faux médicaments
 - Je n'ai pas de raison particulière
 - Autre
- Les idées qui pourraient faire changer d'avis la personne afin de la faire commander un jour en ligne des produits de santé :
 - Je pourrai commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé
 - Si mon pharmacien m'explique la démarche et me propose de le faire, tout en m'assurant de la sécurité de ce service
 - Si le prix proposé en ligne est plus faible
 - Si le produit m'est livré à mon domicile avec la certitude qu'il a été contrôlé par un pharmacien
 - Si le produit n'est pas disponible en pharmacie et que je pourrai le récupérer plus rapidement en le commandant en ligne

- Je n'ai pas de raison particulière qui pourrait me faire commander en ligne
- Autre...

Et enfin sur quel type de site le répondant serait propice à commander un jour des produits de santé, si jamais son avis venait à changer. La proposition incluait un site de e-commerce général, un site de E-pharmacie ou pas d'importance.

4.3. Résultats

4.3.1. Point démographique

Les figures 20 à 24 présentent la répartition des 212 réponses en fonction des caractéristiques démographiques.

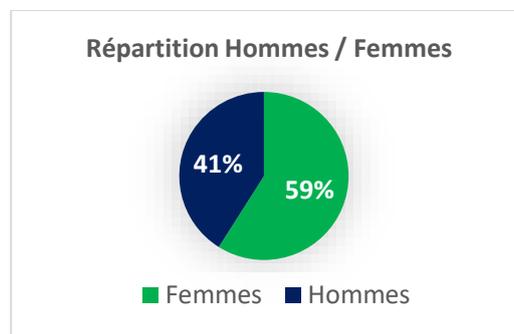


Figure 20 : Répartition hommes / femmes

Plus de femmes que d'hommes ont répondu au questionnaire, avec une répartition à 59% de femmes pour un total de 125 réponses et 41% d'hommes avec 87 réponses.

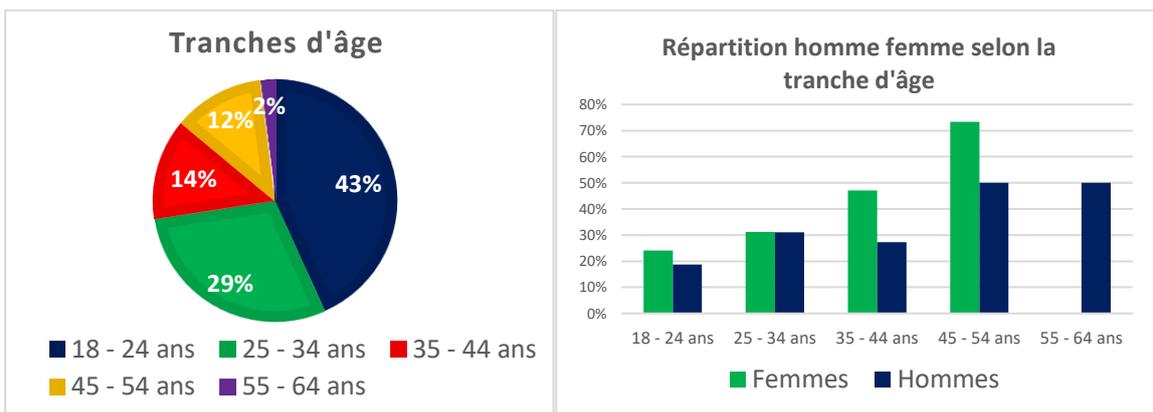


Figure 21 : Répartition de l'âge

Concernant la répartition des tranches d'âge, les plus représentés restent les 18-24 ans et les 25 – 34 ans. Ce résultat semble logique car ces âges reflètent le réseau sur LinkedIn ou Facebook.

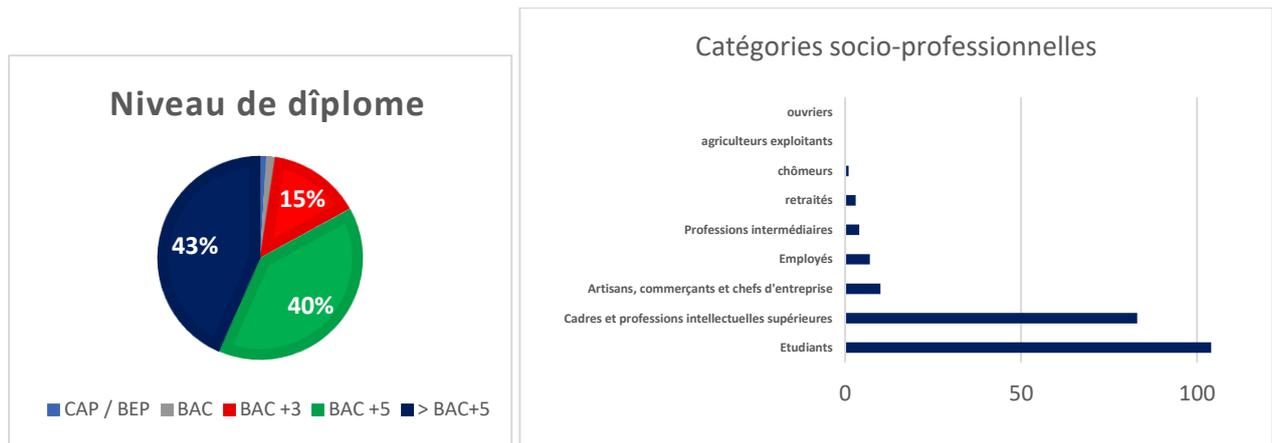


Figure22 : Catégories sociaux professionnelles et Niveau de diplôme

Les niveaux de diplôme correspondent aux différentes catégories socio-professionnelles rencontrées, en prenant aussi en compte que les personnes ayant répondu au questionnaire sont donc majoritairement des cadres et des étudiants avec un bac+5. Là aussi, ceci est le reflet du mode d'envoi du questionnaire et du choix des réseaux.



Figure 23 : Professionnels de santé ou non

Le taux de professionnels de santé est assez bien réparti, en se rapprochant des 50 %.

Concernant la répartition des lieux de vie, seulement 15% de personnes ont répondu vivre en milieu rural. Ce chiffre ne paraît pas assez important pour être pris en compte dans l'interprétation des résultats de l'enquête et en tirer des conclusions.

Enfin, concernant la question principale du questionnaire :

- 67 personnes ont répondu avoir déjà commandé des produits de santé en ligne contre 145 n'ayant jamais commandé ce genre de produits selon la répartition suivante :

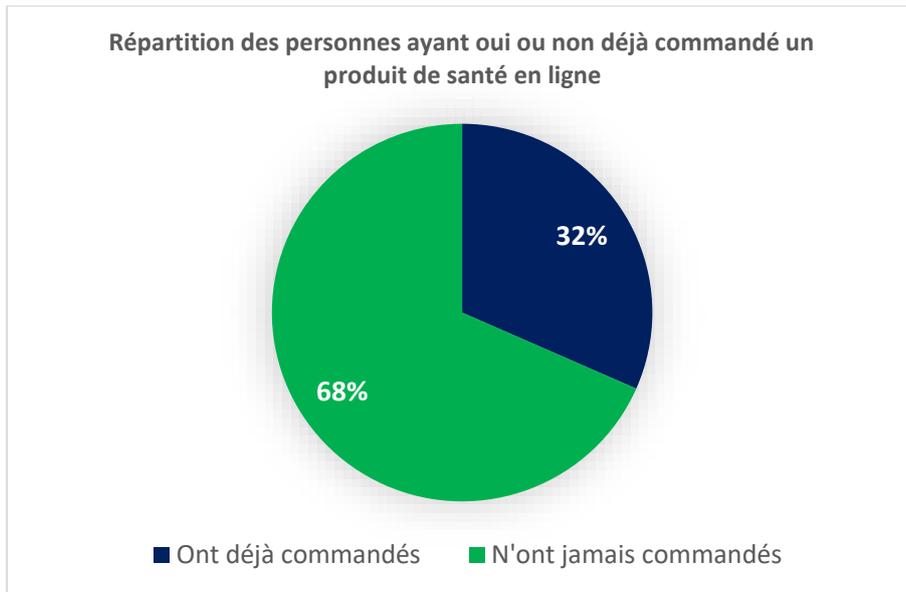


Figure 24 : Habitudes à commander en ligne

Il est alors d'ores et déjà intéressant de faire une répartition des personnes ayant commandé ou non selon des critères démographiques (figure 25 à 26).

Répartition de ces résultats selon le sexe des personnes ayant répondu :

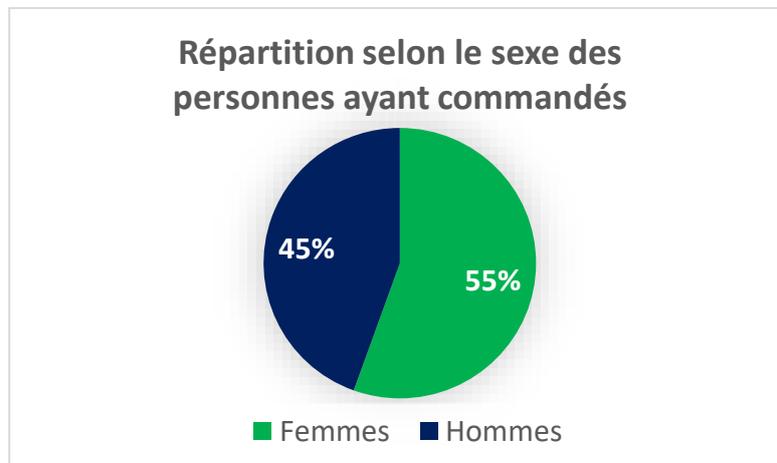


Figure 25 : Répartition hommes / femmes ayant déjà commandés

Proportionnellement au nombre de personnes ayant répondu et selon le sexe, il y a plus de femmes qui ont déjà commandé en ligne que d'hommes. Ce résultat peut faire ressortir une première interprétation possible : sans doute que les femmes sont plus grandes consommatrices de produits de beauté et d'hygiène. C'est alors possible que ce soient ces commandes qui rentrent en jeu dans ce résultat, c'est sans doute une interprétation qui pourra être confirmée avec les résultats de la 2^{ème} partie.

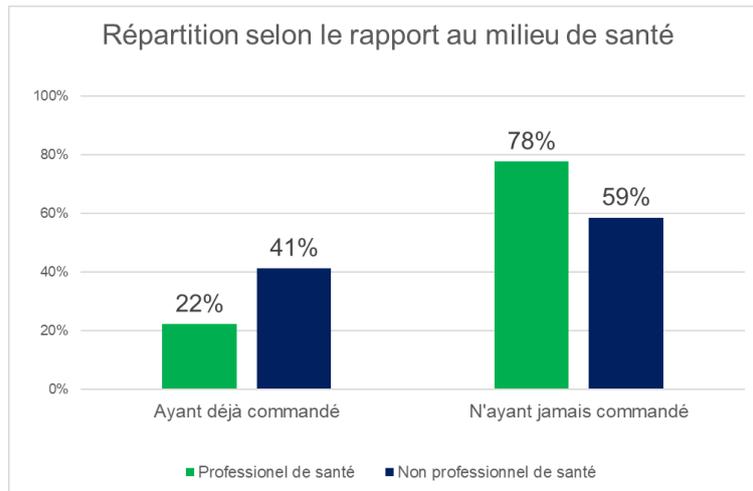


Figure 26 : Personnes ayant déjà commandés selon leur rapport à la santé

La répartition des personnes ayant déjà commandé selon leur rapport au monde de la santé permet de constater que proportionnellement, plus de personnes ne venant pas du milieu de la santé ont déjà commandé en ligne. Il faut éviter une conclusion trop hâtive sur l'interprétation de ce résultat et il serait par exemple faux de penser que les professionnels de santé ont un regard négatif sur la vente en ligne de médicaments. Il est compliqué de dégager des premières conclusions à la suite de ce résultat.

De cette première répartition, plusieurs résultats intéressants se dégagent :

- Le questionnaire a été réalisé en majorité par des étudiants et des cadres
- La répartition homme-femme est correcte
- La répartition est quasi équivalente entre les personnes du monde de la santé ou autre
- Enfin, une première interprétation peut être proposée : les femmes ont l'air d'être les plus grandes consommatrices de produits de santé en ligne

4.3.2. Résultats des personnes ayant déjà commandé

La figure 27 représente la fréquence des commandes.

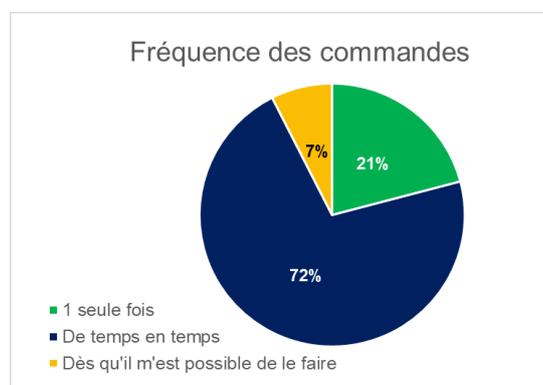


Figure 27 : Fréquence des commandes

Les fréquences de commandes sont ponctuelles, elles ne sont pas habituelles ou très fréquente. Cela correspond et est en corrélation avec les produits de santé. Ce ne sont pas des produits de grande consommation, ils ne se consomment pas rapidement, ils ne sont renouvelés que lorsque c'est nécessaire.

La figure 28 présente les produits qui ont été les plus commandés :

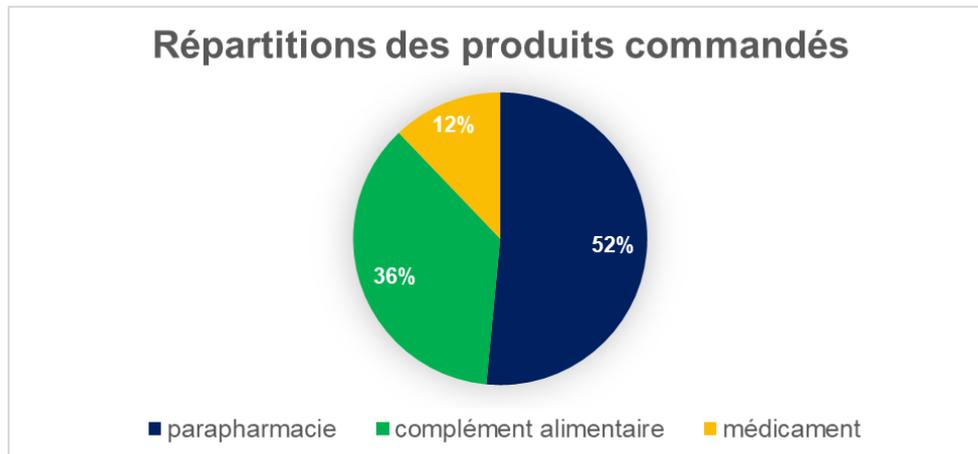


Figure 28 : Répartitions des produits commandés

Les produits les plus commandés étaient majoritairement des produits de parapharmacie, donc des produits d'hygiène et de beauté (shampooing, dentifrices, cosmétiques...). En seconde position, nous retrouvons les produits comme les compléments alimentaires et des produits de nutrition. Enfin, certaines personnes auraient déjà commandé des médicaments sur Internet, mais ce chiffre est assez faible, seulement 12 personnes parmi les 67 ont déjà commandé des médicaments.

Les figures 29 à 30 permettent de visualiser cette répartition de différentes manières :

- Selon le sexe :

	Parapharmacie	Complément alimentaire	Médicament	Total
Femmes	34	25	6	65
Hommes	17	11	6	34

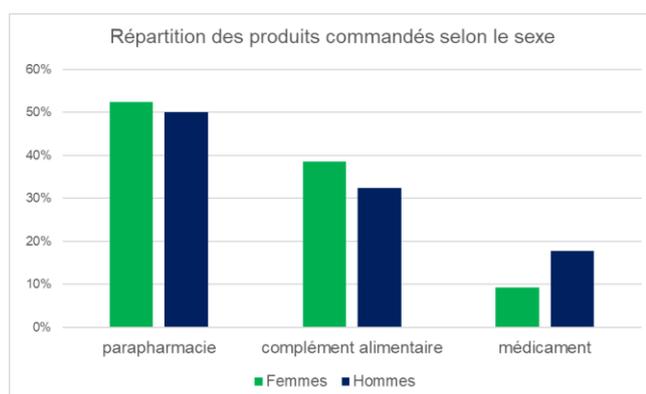


Figure 29 : Répartition des produits commandés selon le sexe

Si seulement 67 personnes ont déjà commandé des produits de santé, il y a un total de 99 produits ont été commandé (les questions étaient à choix multiples). Ce sont bien les femmes qui consomment le plus des produits en ligne, avec en premier lieu les produits de parapharmacie.

- Répartition selon la tranche d'âge :

	Parapharmacie	Complément alimentaire	Médicament
18 - 24 ans	18	10	2
25 - 34 ans	12	11	6
35 - 44 ans	6	10	2
45 - 54 ans	15	5	1
55 - 64 ans	0	0	1

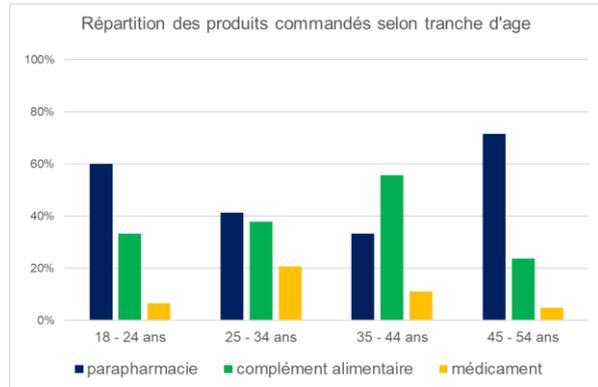


Figure 30 : Répartition des produits commandés selon la tranche d'âge

Selon ces 2 répartitions, il apparaît que ce sont les femmes qui ont commandé plus de produits de parapharmacie et de compléments alimentaires, là où les hommes ont plus commandé de médicaments. Même si en termes de pourcentage et proportionnellement, la répartition homme femme complément alimentaire et parapharmacie est assez équivalente.

La différence est plus importante en tenant compte de la tranche d'âge. La catégorie parapharmacie est la catégorie la plus représentée quel que soit la tranche d'âge, sauf pour les 35-44 ans où ce sont les compléments alimentaires qui sont les plus commandés. Enfin, les médicaments sont plus commandés par les 25-34 ans, cette génération est sans doute plus concernée par la commande de ce genre de produits par internet.

En ce qui concerne le nom des sites utilisés, il a été difficile de récupérer des données correctes et une répartition de sites intéressante. Pour l'interprétation, il a été choisi de ressortir le nombre de fois où certains « mots » ont été utilisés :

	« Amazon »	« Pharm »	« Para pharma »	« Pharmacie »	« Santé »	« Leclerc »
Total :	9	20	3	13	3	2

Cette répartition permet de voir que certains mots ressortent tout de même plus que d'autres. Le mot Amazon apparaît 9 fois, donc 9 commandes ont été réalisées sur la célèbre plateforme de E-commerce. Enfin, « Leclerc », qui propose aussi une plateforme de E-commerce est cité 2 fois. Il est important de rappeler que sur Amazon et Leclerc, seul des produits de parapharmacie et des compléments alimentaires sont proposés.

La figure 31 présente les raisons qui ont poussé les personnes à commander en ligne ce genre de produits :



Figure 31 : Raisons pour lesquelles commander

La première raison qui ressort concerne donc le prix des produits, les personnes commandent sur internet pour retrouver des prix moins élevés. C'est une raison logique et qui est souvent la raison principale pour laquelle la commande se fait en ligne. En seconde position, les raisons sont plutôt pratiques puisque les personnes commandent le produit car il n'était pas disponible en pharmacie ou parce qu'ils ont l'habitude d'utiliser ce produit.

La figure 32 présente les moyens de livraison utilisés :

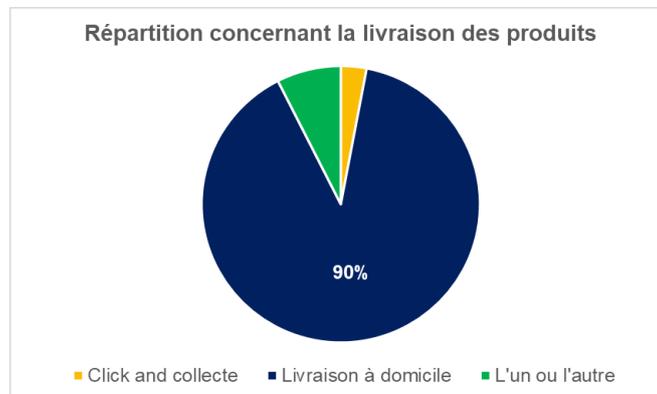


Figure 32 : Répartition concernant le choix de livraison des produits

Ce chiffre est très intéressant, 90% des personnes se sont fait livrer à domicile. La livraison à domicile est alors vraiment privilégiée par les répondants qui ont déjà commandé en ligne.

La dernière question concerne le moyen sur lequel les répondants aimeraient commander à l'avenir des produits de pharmacie, comme des médicaments (figure 33) :



Figure 33 : Les différents sites utilisés par les personnes ayant commandé

Les personnes ayant déjà commandé sont plus ouvertes à commander des médicaments sur des sites spécialisés de E-pharmacie. Toutefois, 15% sont prêts à commander sur une plateforme de E-commerce comme Amazon.

4.3.3. Résultats des personnes n'ayant jamais commandé

Pour les personnes n'ayant jamais commandé, il est plus pertinent de s'intéresser aux raisons qui ont fait qu'elles n'ont jamais commandé plutôt que de s'attarder sur la répartition démographique.

La première question portait sur la raison pour laquelle ces personnes n'avaient jamais commandé de produits de santé en ligne. Parmi les 145 réponses, la figure 34 présente la répartition :

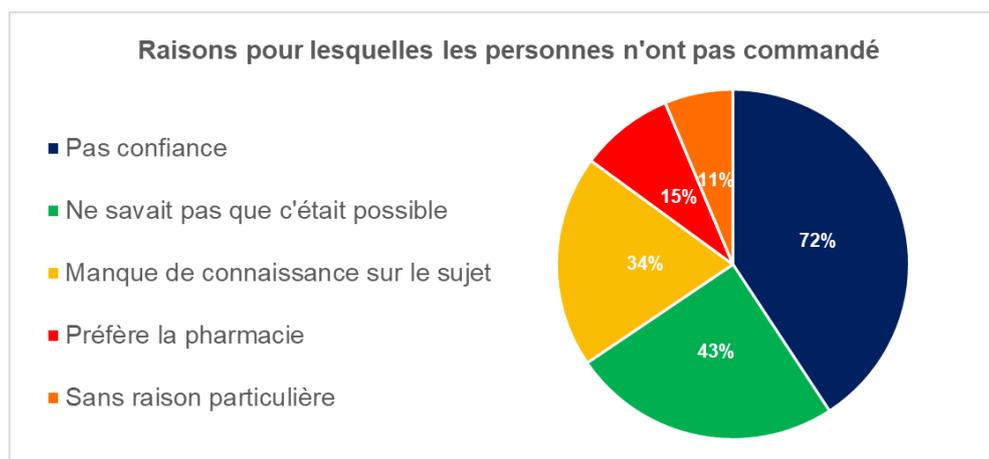


Figure 34 : Raisons pour lesquelles les personnes n'ont pas commandé

La raison principale est le manque de confiance envers les sites internet mais aussi sans doute sur l'origine des produits. Ce chiffre concorde avec le fait que beaucoup de personnes ne savent pas que cela est possible ou alors manquent de connaissance sur le sujet des produits de santé en

ligne. Enfin, un nombre assez important de personnes préfèrent aller en pharmacie pour chercher leurs produits de santé et avoir un conseil de la part de leur pharmacien.

La figure 35 présente les raisons qui pourraient potentiellement les faire changer d'avis pour commander en ligne :

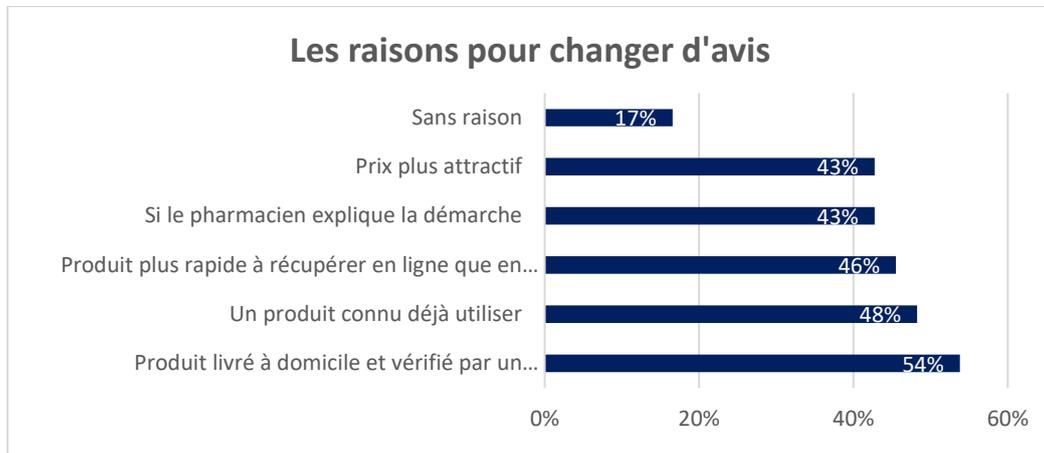


Figure 35 : Raisons pour changer d'avis sur le fait de commander en ligne

Ici, les réponses sont en relation avec les réponses données à la question précédente. Il se dégage de ces résultats un besoin de confiance envers les produits et les sites sur lesquels les produits sont commandés. Les raisons qui reviennent le plus souvent sont :

- Un produit livré à domicile et vérifié par un pharmacien
- Un produit connu déjà utilisé
- Si le pharmacien explique la démarche

Il y a aussi une autre catégorie qui se dégage, des raisons plus pratiques ou des prix plus attractifs :

- Produit plus rapide à récupérer en ligne qu'en pharmacie
- Prix plus attractif

Le prix et la disponibilité des produits pourraient être alors une raison de commander en ligne.

La dernière question, illustrée dans la figure 36, concernait le site sur lequel les personnes étaient prêtes à commander à l'avenir si leur avis venait à changer :

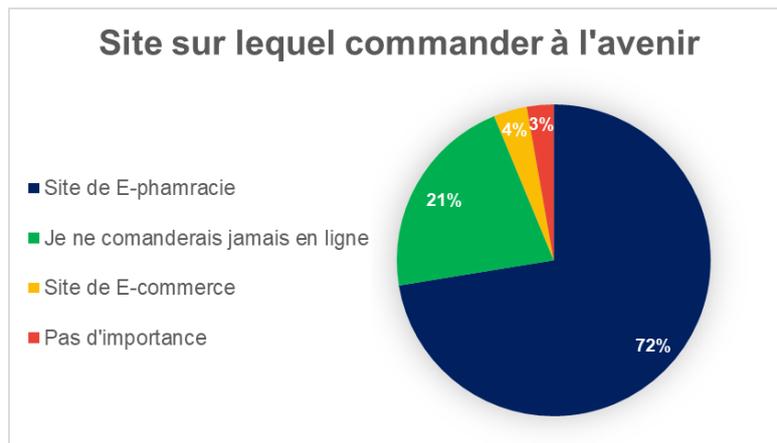


Figure 36 : Sites sur lesquels les personnes sont prêtes à commander à l'avenir

Sans surprise, ce sont les sites spécialisés de E-pharmacie qui sont privilégiés par les répondants. Un site géré par une pharmacie inspire davantage confiance aux visiteurs et consommateurs.

4.4. Interprétation des résultats

Quelles sont les raisons qui font que les français commandent peu de produit de santé en ligne aujourd'hui ?

L'une des réponses évidente est le manque de connaissance envers les produits de santé qui sont retrouvés en ligne (manque de connaissance en termes de provenance des médicaments mais aussi en termes de connaissance en santé). C'était d'ailleurs l'une des premières craintes des instances de santé françaises lorsque le premier site a été créé : le développement de la contrefaçon, l'achat de médicaments avec une origine douteuse et la surconsommation de médicaments. La figure 37 représente les données du questionnaire en croisant les raisons de non-commande selon le sexe et en recherchant d'autres mots cibles :

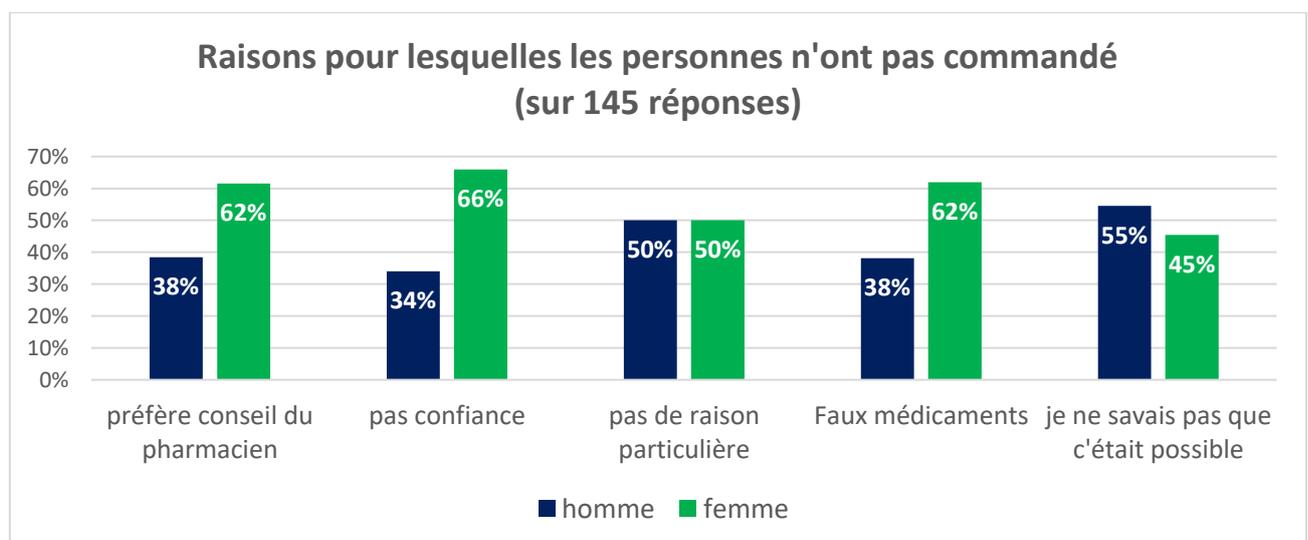


Figure 37 : Raisons de ne pas commander selon le sexe

L'étude des données met en évidence que ce sont les femmes qui sont le plus soucieuses de la provenance des médicaments et qui manquent de confiance dans le fait de commander en ligne. Elles sont d'un côté les premières à commander mais aussi les premières à être réticentes.

Une majorité de gens préfère avoir le conseil de leur pharmacien, là aussi des femmes en majorité. De plus, plus de la moitié des personnes qui n'ont jamais commandé en ligne ne savaient pas qu'il était possible de commander des médicaments, là aussi c'est un point intéressant à soulever, le manque d'informations sur les possibilités de commande en ligne.

La figure 38 présente cette répartition selon l'âge des répondants :

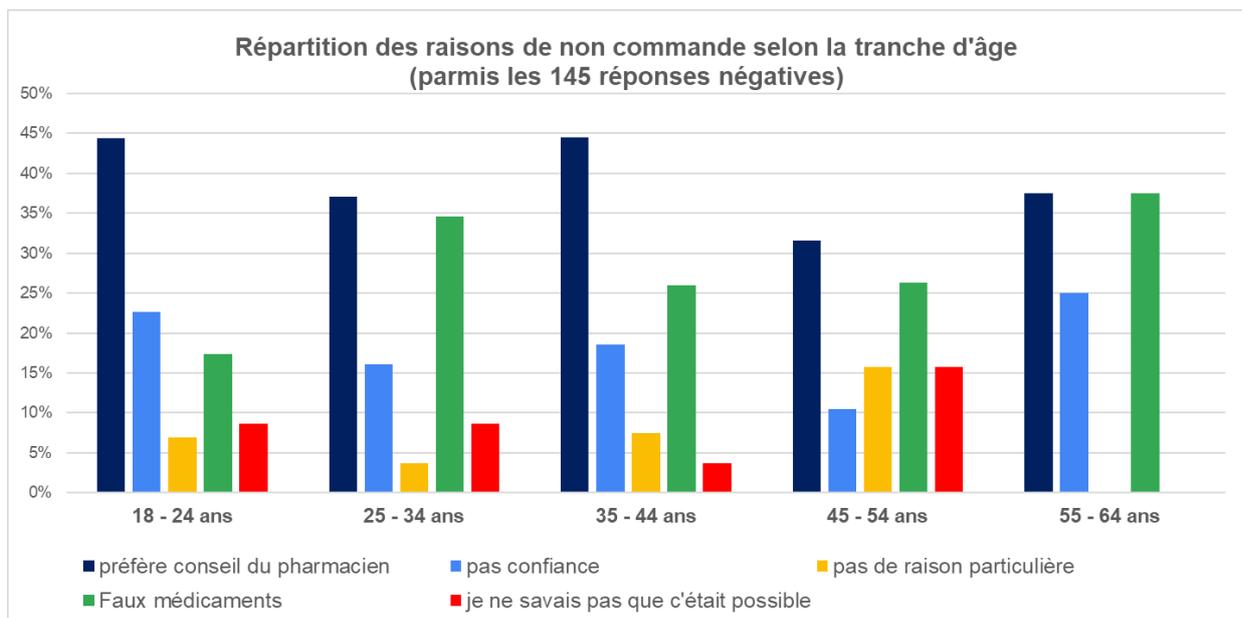


Figure 38 : Raisons de ne pas commander selon l'âge

Avec cette répartition, il apparaît que ce sont les 45 – 54 ans qui donnent l'impression d'être les plus ouverts à la commande de médicaments en ligne. Ils ont les taux les plus bas concernant les raisons de non-commande mais aussi le taux le plus haut concernant le fait de ne pas avoir de raison particulière de ne pas commander. Mais là encore, toutes les tranches d'âge préfèrent tout de même demander conseil à leur pharmacien.

Il est possible de comparer ces résultats à des études trouvées en ligne, comme l'étude Harris interactive (figure 39 et 40), réalisée en Mars 2019 sur plus de 1000 français âgés de 18 ans et plus³⁶ :

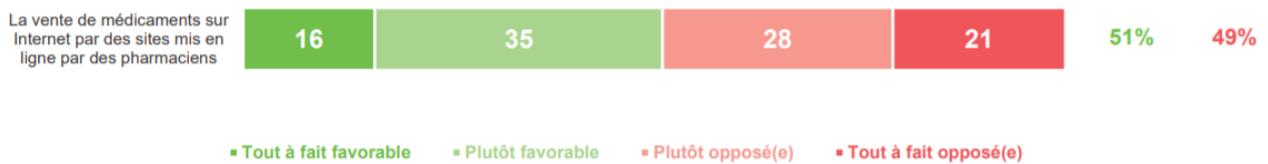


Figure 39 : Avis des personnes sur la vente des médicaments sur des sites de E-pharmacie (source : Harris interactive mars 2019)

Seulement 51% des personnes étaient favorables à la vente en ligne de médicaments sur des sites gérés par des pharmaciens.

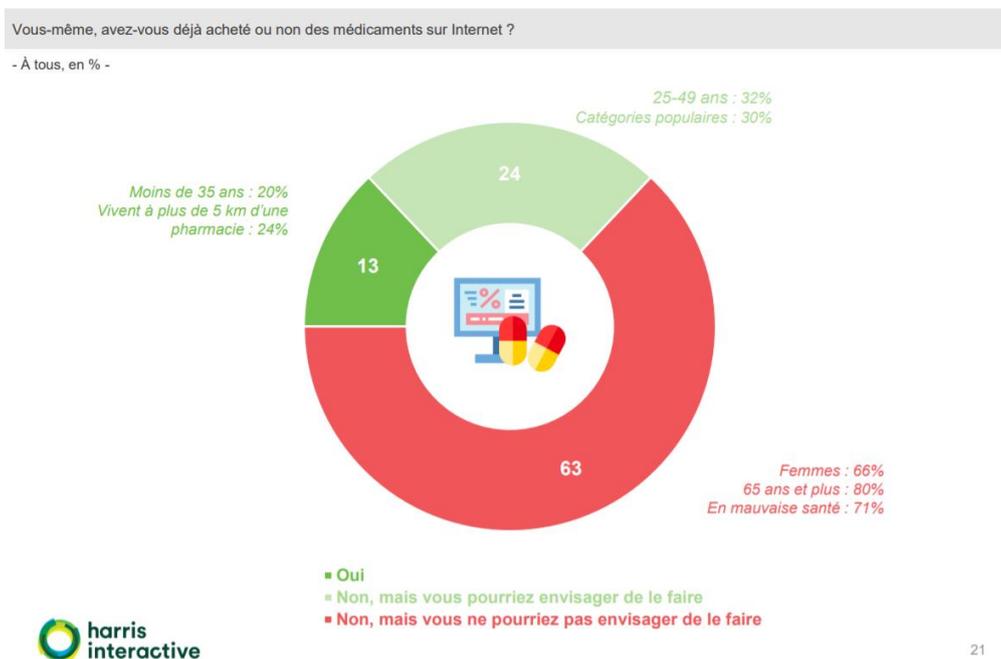


Figure 40 : Nombre de personnes ayant déjà commandé en ligne (source : Harris interactive mars 2019)

Seulement 13% des répondants avaient déjà acheté des médicaments sur Internet et plus de 60% n'étaient pas favorables à le faire ; parmi eux, une majorité de femmes et de personnes de plus de 65 ans.

L'un des grands enjeux de la vente en ligne des médicaments serait donc de gagner la confiance des patients. En effet, encore trop de personnes n'ont pas confiance envers les produits retrouvés en ligne et ceci est très contradictoire avec toutes les règles et lois qui sont imposées aux pharmaciens souhaitant proposer ce service.

L'analyse des commentaires à la fin du questionnaire soulève elle aussi plusieurs points intéressants :

Premièrement, beaucoup de personnes trouvent qu'il serait intéressant de développer les sites de E-pharmacie, pour permettre aux patients de commander leurs médicaments sur des sites reconnus et sécurisés, garantissant un produit contrôlé qui ne risquera pas d'être un médicament de contrefaçon et surtout qui sera sous la responsabilité d'un pharmacien. Pour beaucoup, le contrôle des produits et la vigilance sont des facteurs très importants. Ils pensent alors que cette réglementation et ces contraintes ne peuvent être gérées que par des sites spécialisés et sous la responsabilité d'un pharmacien et d'une officine. Hors c'est exactement ce qui existe aujourd'hui en France. Les sites qui proposent ce genre de produits sont sécurisés et encadrés comme il l'a été observé dans ce travail.

Dans un autre sens, beaucoup commentaires indiquent ne pas être intéressé par ce service. Beaucoup de personnes ne trouvaient pas d'intérêt à commander ce genre de produits en ligne car ils ont souvent une pharmacie à proximité de chez eux ou de leur lieu de travail. C'est une des limites du questionnaire, très peu de réponses proviennent de personnes habitant en milieu rural ou loin d'une officine. Il serait intéressant d'avoir leur avis, surtout que le désert médical est un réel sujet d'actualité aujourd'hui, bien qu'il soit focalisé plus sur la répartition des cabinets médicaux et non des pharmacies.

La plupart des personnes ont émis des commentaires positifs pour le développement du E-commerce de produits de santé mais souhaitent aussi qu'ils soient livrés aussi rapidement que le sont les produits retrouvés sur d'autre sites de E-commerce. Ceci est plutôt logique ; aujourd'hui les consommateurs sont habitués à recevoir leur commande très rapidement sous 24 à 48h. S'ils commandent des produits de santé en ligne ils exigeront le même délai de livraison. C'est alors un enjeu de plus pour les acteurs qui souhaitent se lancer sur ce marché ou pour ceux qui y sont déjà.

Enfin, un commentaire est beaucoup ressorti : le traitement des données de santé. Sur tous les sites étudiés dans ce travail, la communication sur le traitement des données partagées par les patients sur les différents sites de E-pharmacie ressemble beaucoup à la communication qui est retrouvée sur d'autres sites. Toutefois les sites de E pharmacie demandent des données de santé confidentielles, ils certifient le fait de garder ces données pour eux et de ne pas les partager. C'est un sujet très sensible sur lequel beaucoup de personnes et d'entreprises privées ou publiques travaillent.

5. Discussion et conclusion

5.1. Le traitement des données sur les sites de E-pharmacie

Pour traiter ce sujet, je vais m'inspirer des mentions légales disponibles sur le site de PharmaGDD³⁷ ou la santé.net³⁸.

Selon le site Pharma GDD, il est précisé que :

« Le client est informé et accepte que ses données personnelles puissent être collectées sur le site et utilisées par PharmaGDD qui agit en qualité de responsable de traitement au sens de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée au 20 janvier 2017 et telle que modifiée par le Règlement général sur la protection des données 2016/679 en date du 27 avril 2016 (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »). »

De plus, les sites respectent aussi les conditions et réglementations imposées par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

« Le fichier de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) le 7 août 2012, sous le numéro 1607766 v 0. »

Le site de pharma GDD utilise les données de tracking avec l'outil Google Analytics :

« Google Analytics est un service d'analyse de sites Internet fourni par Google Inc. (www.google.fr). Google Analytics utilise des méthodes qui permettent une analyse de votre utilisation du site. Les informations générées relatives à votre utilisation du site sont en règle générale transmises et stockées sur un serveur Google situé aux États-Unis. Par l'activation de l'anonymisation de l'IP sur ce site, l'adresse IP est abrégée avant la transmission dans les États membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. L'adresse IP complète n'est transmise que dans des cas exceptionnels à un serveur de Google aux États-Unis où elle sera alors abrégée. L'adresse IP anonymée transmise par votre navigateur dans le cadre du service Google Analytics n'est pas recoupée avec d'autres données détenues par Google. »

PharmaGDD précise pour quelles raisons les données personnelles sont traitées :

- **« La gestion des commandes et des relations avec les clients ;**
- **L'information des clients relative aux offres et informations commerciales ;**
- **Le renforcement et l'amélioration de la communication du site Internet par l'envoi de newsletters ;**
- **L'amélioration et la personnalisation des services proposés aux clients ;**
- **La réalisation d'études statistiques et l'analyse des habitudes d'achats des clients ;**
- **La participation à un jeu-concours ;**
- **La gestion des avis clients sur nos produits. »**

Enfin, il est précisé que les utilisateurs ont le droit de récupérer toutes les données qui ont été traitées ainsi que de les supprimer et de résilier leur compte en en faisant la demande auprès des administrateurs du site.

Toutes ces informations ne diffèrent pas des sites de E-commerce classiques. Bien que, à la différence des grands sites de E-commerce généraux, les sites de PharmaGDD et lasanté.net ne proposent pas de grande fenêtre de publicité contrairement à ce qui est observé sur les sites de parapharmacie comme Easyparapharmacie ou Santédiscount. Ceci suggère que les sites de E-pharmacies ne collectent pas, ou peu, de données personnelles à des fins de marketing.

Mais malgré cela, nous savons qu'aujourd'hui toutes les données partagées sur Internet sont utilisées à des fins de marketing pour de la publicité ciblée ou pour la revente auprès de sociétés spécialisées dans le traitement des données. Google, Apple, Amazon brassent des millions de données récoltées sur leurs différents comptes simplement en faisant cocher à leurs utilisateurs quelques cases.

Le partage des données de santé en France existe et il est facilité tout en garantissant d'être sécurisé. C'est l'exemple du dossier médical partagé. Il permet ainsi aux patients de partager leurs données de santé avec tous les médecins qu'ils souhaitent, en ligne, en donnant leur consentement. La pandémie de Covid offre un exemple d'actualité : l'Etat a fait passer une loi pour développer un dossier numérique pour le suivi des personnes vaccinées contre la Covid-19³⁹ : le dossier « SI Vaccin Covid ». Ce dossier met à disposition de tous les professionnels de santé les noms des patients vaccinés, les lieux de leur vaccination et la date.

Je suis donc pour le développement du partage des données de santé en ligne, dans un but utile et pour aider à l'amélioration de la prise en charge des soins. Pour moi, il faut cependant être vigilant quant au profit sur ces données personnelles. En effet, il serait dangereux d'ouvrir ces données sans limite et notamment à des sociétés qui s'en serviraient dans un but lucratif.

Enfin, l'accès aux données de santé pourrait faciliter le suivi médical des patients. Imaginons un dossier médical en ligne auquel notre médecin, notre pharmacien et l'hôpital dans lequel nous serions hospitalisés auraient accès en quelques clics. Ce service permettrait de résoudre des potentiels problèmes : allergie, interactions médicamenteuses, etc... Nous pourrions envisager qu'il ne serait plus utile de remplir ces données de santé lorsque l'on s'inscrit sur le site de PharmaGDD ou Lasanté.net. Nous pourrions alors leur partager directement tout notre dossier médical. Cela aurait alors un impact sur les produits commandés et la vérification réalisée par le pharmacien. L'utilisateur ne pourrait plus renseigner n'importe comment son dossier médical sur le site de la E-pharmacie. Comme nous l'avons remarqué à travers la commande témoin réalisée sur

PharmaGDD, il est impossible de contrôler l'exactitude des informations que partage le patient lorsqu'il commande sur un site de E-pharmacie aujourd'hui.

5.2. Les médicaments en ligne et la contrefaçon

Il est important de rappeler que toutes les règles et lois mises en place pour la vente des médicaments en ligne ont été en majorité établies afin de limiter le risque de contrefaçon des produits de santé. En France aujourd'hui, il est impossible de commander des médicaments de contrefaçon sur un site de E-pharmacie. Ces sites sont sécurisés et ils distribuent les médicaments retrouvés en officine. Le circuit de distribution est le même. Ces produits sont encadrés et vérifiés, nous ne retrouvons plus de médicaments de contrefaçon dans le circuit de la distribution pharmaceutique. En revanche, il existe en effet un marché de la contrefaçon en ligne : des produits sont retrouvés sur des sites frauduleux proposant des médicaments (normalement sur ordonnance) en vente libre ou encore des produits rentrant dans la catégorie des médicaments « de la honte » comme les produits d'érection pour l'homme. Durant les dernières années, nous retrouvions encore des saisies de ce genre de produits de contrefaçon aux frontières.

Tous les sites et pharmacies autorisés à la vente en ligne sont listés et retrouvés sur le site de l'Agence Européenne du Médicament (EMA) : <https://www.ema.europa.eu/en/human-regulatory/overview/public-health-threats/falsified-medicines/buying-medicines-online>. Tous les liens où les listes des E-pharmacies des différents pays d'Europe sont communiquées.

5.3. AmazonPharmacy, l'avenir de la E-pharmacie en Europe ?

Amazon a lancé son système de pharmacie en ligne le 17 novembre 2020 dernier⁴⁰ dans 45 états des Etats-Unis. Ils proposent un système très particulier de mise à disposition des médicaments ; les utilisateurs peuvent partager leur ordonnance directement sur le site, ils peuvent commander des médicaments sans ordonnance mais aussi des médicaments à prescription obligatoire, il est alors possible de faire envoyer son ordonnance sur le site directement depuis son médecin. Amazon propose presque tous les médicaments disponibles aux Etats- Unis à part les médicaments de la liste 2 et 3 comme notamment les opioïdes. De plus, les abonnés prime sont garantis de se faire livrer chez eux en moins de 48h, Amazon essaie aussi la livraison en drones dans certains états. Ils proposent un service de pharmaciens disponibles 24h/24 et 7j/7 par téléphone, mail ou chat à travers l'application. Des professionnels de santé salariés d'Amazon peuvent même intervenir chez le patient dans certains états. Amazon a racheté la société Pill-Pack en 2018, leur solution vient se greffer à AmazonPharmacy : il est alors possible pour le patient de se faire livrer ses médicaments en sachets triés par date et heure de prise. Le patient n'a plus à trier ses médicaments, Amazon le fait pour lui. Enfin, pour les personnes ne disposant pas d'assurance maladie, les prix sont diminués en conséquence : le prix des génériques est diminué de 80% et celui des princeps de 40%. Le

nombre de personnes ne disposant pas d'assurance maladie aux Etats-Unis pourrait atteindre près de 28 millions de personnes, c'est-à-dire 9% de la population américaine, selon Les échos études¹⁷.

Amazon va plus loin : l'entreprise permet de relier ses appareils connectés au dossier médical du patient concerné. Elle propose alors de nombreuses solutions : Exemple du bracelet connecté Amazon Halo qui collecte toutes les données possibles (données de sommeil, données cardiaques, la pratique du sport...) ou encore Alexa grâce auquel Amazon souhaite collecter les données de sommeil des utilisateurs. Toutes ces données seront alors partagées sur un même compte et croisées avec les prescriptions, les pathologies ou encore les traitements du patient. Enfin, Amazon souhaite pouvoir proposer des réponses aux problèmes de santé rencontrés par les patients en proposant des réponses directement avec l'appareil connecté Alexa.

Toutes ces solutions sont encore futuristes comparées à la politique de santé en France et en Europe. Bien que toutes ces solutions existent en France, de manière isolée, il est possible de récupérer des données de santé auprès d'applications sur notre téléphone ou alors de différentes montres connectées. Le dossier médical partagé est aussi disponible. Mais un système regroupant le tout n'existe pas encore ou n'est pas encore vraiment démocratisé.

La pharmacie que propose Amazon est assez proche de la pharmacie retrouvée dans certains pays européens. Là où Amazon est plus compétitif, c'est dans la livraison et sur les prix.

Je pense que ce système de la vente de médicaments par Amazon arrivera peut-être en France dans l'avenir. Déjà à travers la loi Asap, certaines réflexions en faveur de ces plateformes étaient en discussion, comme le fait de pouvoir stocker les médicaments disponibles à la vente en ligne, en dehors de la pharmacie. Finalement, cette demande n'a pas encore abouti, les pharmaciens faisant pression pour que cela n'arrive pas car ils craignent que cette opportunité ouvre la porte à l'arrivée des plateformes de E-commerce comme Amazon ou Leclerc sur le marché de la vente de médicaments en ligne. Malgré tout, l'écart par rapport à un système semblable à ce que propose Amazon se réduit de plus en plus : si l'on tient compte notamment de la disposition des sites de E-pharmacie en France, la livraison en 24 à 48h, les avis partagés sur les sites au Royaume-Uni ou en Allemagne.

5.4. Un manque d'informations et de connaissances

Concernant la réglementation de la vente des médicaments en ligne, notamment en France, tout a commencé avec un pharmacien qui s'est rendu compte qu'il n'y avait aucun interdit en France et qui a donc créé le premier site de vente en ligne de médicaments.

Le travail réalisé au cours de cette thèse permet de mettre en évidence le manque d'informations de la plupart des consommateurs et même des professionnels de santé. Un paramètre est

aujourd'hui l'un des gros problèmes mais aussi une solution qui pourra aider au bon développement des sites de vente de E-pharmacie : la communication. Finalement, à travers le questionnaire et à travers les informations récoltées lors de ce travail, les problèmes qui reviennent le plus souvent sont :

- Des questionnements sur l'origine des médicaments.
- La confiance auprès des sites de vente de produits de santé.
- La demande de conseil ou la peur de ne pas pouvoir échanger avec un pharmacien pour avoir des informations sur un médicament avant de le commander.

Finalement une autre question est aussi à traiter : Est-ce que les sites de E-pharmacie peuvent être un risque pour le métier du pharmacien, et est-ce que leur développement pourrait marquer la fin du monopole des pharmaciens sur les médicaments ? Ces interrogations avaient d'ailleurs été les premières remarques qui avaient été faites par les pharmaciens dès le lancement du site de PharmaGDD : la peur de perdre un monopole mais aussi de ne pas pouvoir apporter aux patients le premier rôle du pharmacien : le conseil. Ces interrogations ne sont plus réellement d'actualité, mais restent tout de même en suspens et elles prennent alors d'autres tournures. Le marché des E-pharmacie est en pleine croissance aujourd'hui. Pour rappel, 717 pharmacies disposaient d'une autorisation administrative de vente en ligne de médicaments en novembre 2020 selon le CNOP.

Les questions aujourd'hui sont tournées vers le maintien du monopole des médicaments par les pharmaciens et le développement de plateformes modernes, proches des plateformes de E-commerces populaires, tout en garantissant une dispensation de qualité, respectant les codes de la pharmacie de quartier et en proposant des prix attractifs.

Le pharmacien est ouvert à la digitalisation de son marché. Il essaye de proposer, à ses patients, une expérience la plus proche possible de celle à laquelle ils sont habitués, tout en répondant à des contraintes et des réglementations strictes mais obligatoires pour la commercialisation de médicaments.

6. Bibliographie

- 1 : LesEchos, Amazon l'année folle du géant mondial du e-commerce, Yann Duvert, 31/01/2020 (<https://www.lesechos.fr/industrie-services/conso-distribution/amazon-lannee-folle-du-geant-mondial-du-commerce-1167954>) (consulté le 05/01/21))
- 2 : Le point, Amazon un leader qui ne cesse de croître, 26/08/2020, Le Point.fr (https://www.lepoint.fr/stories/amazon-un-leader-qui-ne-cesse-de-croitre-26-08-2020-2389054_3919.php#) (consulté le 05/01/21))
- 3 : Les Echos Etudes, La stratégie d'Amazon dans la santé, Hélène Charrondière, Décembre 2020
- 4 : Fevad, Bilan du e-commerce au 3ème trimestre 2020 : 26,6 milliards d'euros de chiffre d'affaires, Nathalie Laîné, 8 décembre 2020 (<https://www.fevad.com/bilan-du-e-commerce-au-3eme-trimestre-2020-266-milliards-deuros-de-chiffre-daffaires/>) (consulté le 05/01/21))
- 5 : Fevad, La Fevad publie les chiffres-clés du e-commerce en 2020, Nathalie Laîné, 9 juillet 2020 (<https://www.fevad.com/chiffres-cles-du-e-commerce-en-2020/>)
- 6 : Ministère des solidarités et de la santé, Qu'est-ce qu'un médicament, 28/05/2018, (<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/medicaments/le-bon-usage-des-medicaments/article/qu-est-ce-qu-un-medicament>) (consulté le 05/01/21))
- 7 : Le Larousse, définition du médicaments, (<https://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/m%C3%A9dicament/14453>) (consulté le 05/01/21))
- 8 : Ordre National des pharmaciens, définition du médicament, 14/05/2020 (<http://www.ordre.pharmacien.fr/Les-pharmaciens/Champs-d-activites/Le-medicament>) (consulté le 05/01/21))
- 9 : Ministère des solidarités et de la santé, Les dispositifs médicaux (implants, prothèses...), 21/12/2018 (<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/autres-produits-de-sante/article/les-dispositifs-medicaux-implants-protheses>) (consulté le 05/01/21))
- 10 : Ministère des solidarités et de la santé, Compléments alimentaires, 30/12/2015 (<https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/denrees-alimentaires/article/complements-alimentaires>) (consulté le 05/01/21))
- 11 : Arrêt de la Cour du 11 décembre 2003. Deutscher Apothekerverband eV contre 0800 DocMorris NV et Jacques Waterval. Demande de décision préjudicielle : Landgericht Frankfurt am Main, Allemagne. Articles 28 CE et 30 CE - Directives 92/28/CEE et 2000/31/CE, Affaire C-322/01

(<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A62001CJ0322#CO>) (consulté le 05/01/21)

12 : <https://www.pharma-gdd.com/fr/legislation-pharmacies-en-ligne> (consulté le 06/01/21)

13 : <https://www.pharma-gdd.com/fr/histoire-premiere-pharmacie-en-ligne> (consulté le 06/01/21)

14 : <https://www.pharma-gdd.com/fr/combat-pharma-gdd-vendre-medicaments-ligne>

15 : Ordonnance n° 2012-1427 du 19 décembre 2012 relative au renforcement de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement des médicaments, à l'encadrement de la vente de médicaments sur internet et à la lutte contre la falsification de médicaments

(<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000026805101/>) (consulté le 06/01/21)

16 : Editions législatives, Loi ASAP : incidences sur la pharmacie d'officine, Jérôme Peigné, 09.12.2020 (<https://www.editions-legislatives.fr/actualite/loi-asap-incidences-sur-la-pharmacie-d-officine>) (consulté le 06/01/21)

17 : Les Echos Etudes, La dynamique des E pharmacie en France et en Europe, Nathalie Laîné, Décembre 2020 (<https://www-lesechos-etudes-fr.ezp.em-lyon.com/extranet/emlyon/etude/e-pharmacies-europe/pdf/>)

18 : <https://web.archive.org/web/20191207172529/https://www.pharma-gdd.com/fr/medicaments> (consulté le 06/01/21)

19 : Lauriane Cipolat et al., Le paracétamol : connaissance, usage et risque de surdosage en patientèle urbaine de médecine générale. Étude prospective descriptive transversale, Therapies, Volume 72, Issue 4, 2017, Pages 453-463, <https://doi.org/10.1016/j.therap.2016.12.012>.

20 : <https://www.vidal.fr/medicaments/gammes/doliprane-2962.html> (consulté le 06/01/21)

21 : <http://base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr/affichageDoc.php?specid=64594722&typedoc=N> (consulté le 06/01/21)

22 : <http://base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr/affichageDoc.php?typedoc=N&specid=69884932> (consulté le 06/01/21)

23 : <http://agence-prd.ansm.sante.fr/php/ecodex/notice/N0341570.htm> (consulté le 06/01/21)

25 : <https://www.illicopharma.com/> (consulté le 07/01/21)

26 : <https://www.parapharmacie-en-ligne.com/> (consulté le 07/01/21)

27 : <https://www.pharmacielafrayette.com/enseigne> (consulté le 07/01/21)

28 : LesEchosEtudes, L'observatoire des enseignes de pharmacies, Hélène Charrondiere, Avril 2020 (<https://www-lesechos-etudes-fr.ezp.em-lyon.com/extranet/emlyon/etude/lobservatoire-des-enseignes-de-pharmacies/>)

29 : <https://www.unooc.fr/> (consult e le 07/01/21)

30 : <https://www.dimdi.de/dynamic/de/arzneimittel/versandhandel/> (consult e le 07/01/21)

31 : IQVIA consumer health e-pharmacy sales tracking, 06/2020

32 : <https://www.pharmacyregulation.org/>

33 : <https://www.medpex.de/kopfschmerzen-migraene/paracetamol-ratiopharm-1000mg-p9263936?q=parac%E9tamol+1000&pn=1&fs=94.43&fp=1&fop=1> (consult e le 08/01/2020)

34 : <https://www.superdrug.com/Health/Pain-Relief/Paracetamol/Superdrug-Paracetamol-500mg-Caplets-X-16/p/801639#BVRRCContainer> (consult e le 08/01/2020)

35 : Insee, Nomenclatures des professions et catégories socioprofessionnelles, 04/10/2017 (<https://www.insee.fr/fr/information/2406153>) (consult e le 08/01/21)

36 : Jean-Daniel L evyet al. Etude Harris Interactive, Les Français et leurs attentes vis-à-vis des pharmaciens, Mars 2019

37 : <https://www.pharma-gdd.com/fr/page/protection-donnees-personnelles.html> (consult e le 08/01/21)

38 : <https://lasante.net/informations/conditions-g%C3%A9n%C3%A9rales-de-vente.htm> (consult e le 08/01/21)

39 : Décret n  2020-1690 du 25 décembre 2020 autorisant la création d'un traitement de données à caractère personnel relatif aux vaccinations contre la covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042739429> (consult e le 08/01/21)

40 : Amazon Press release, Introducing Amazon Pharmacy: Prescription Medications Delivered, 17/11/2020 (<https://press.aboutamazon.com/news-releases/news-release-details/introducing-amazon-pharmacy-prescription-medications-delivered>) (consult e le 08/01/21)

7. Annexes

Annexe 1 : Tableau comparateur de 6 sites de E-pharmacie français

Lien vers site	Nom du site	niveau de modernité du site selon des critères personnels	Ville	Nom pharmacien responsable	Numéro contact	livraison à domicile gratuite à partir de ?	DolipraneTabs 1000	NurofenCaps 400 mg	Immodium caps	Toplexil 150 ml
https://lasant.net/	Lasant.net	site moderne et fluide	Villeneuve d'Ascq dans le nord	 Constance COUREL	tél : 09 72 41 40 91 contact@lasant.net	79€ par Colissimo en 48H	2,18 €	4,19 €	2,90 €	3,69 €
https://www.pharmazend.com/	pharmazend	site moderne et fluide	Caen	 Philippe Lalier	Tél : 02 31 358 358	99€ avec Chronopost	1,79 €	4,40 €	2,98 €	3,71 €
https://www.pharmashop.fr/	Pharmashop	site moderne !!	Domene vers Grenoble	 Laurence Silvestre	Tél : 04 83 43 40 90	49€ par Mondial relay en 48H	2,18 €	4,20 €	3,32 €	3,91 €
https://www.ilicopharma.com/	ilicopharma	site moins moderne, moins intuitif	Lyon	DIDER MESME	Tél : 04 78 72 31 89	79€ avec colissimo en 48H	1,95 €	3,99 €	2,99 €	3,99 €
https://www.pharmacie-enligne.com/1428-medicaments	Pharmazen, la santé en toute sérénité	Site plus orienté parapharmacie	Marseille	Maïjov/ Le Roux / Marieille/ Le Roux / Vikien/ Odemis	Tél : 04 91 76 19 28	Livraison gratuite à partir de 49€ mais seulement en point relais avec Mondial relay	2,10 €	3,85 €	4,50 €	3,50 €
https://www.pharmacieclair.com/lesseigne	Pharmacieclair	site très moderne, possibilité de choisir sa pharmacie proche de chez soit et de scanner son ordonnance pour récupérer ses médicaments au comptoir	Toute la France, choix de sa pharmacie de secteur possible	selon la pharmacie que l'on choisit, Clermont c'est Michèle Breuil	Tél de Clermont : 04 73 37 58 01	selon la pharmacie que l'on choisit, informations compliquées à trouver, Clermont ne propose pas la livraison à domicile	2,18 €	3,45 €	2,95 €	3,95 €

Annexe 2 : Questionnaire en ligne sur la vente de produits de santé

Lien vers le questionnaire : <https://forms.gle/LVWoeSAvhon4fMtB8>

La vente de produits de santé en ligne: véritable révolution pour les différents acteurs du marché ?

Bonjour,

Je m'appelle Maxime Fradin, je suis étudiant en 6ème année de pharmacie parcours industrie. J'ai fait mes études de pharmacie à Clermont-Ferrand et j'ai réalisé un master spécialisé en transformation digitale, marketing et stratégie, à l'EM Lyon cette année.

Afin de valider ces années étudiantes, je me dois de réaliser une thèse de fin d'étude. J'ai donc décidé de traiter un sujet qui me tient particulièrement à cœur : la vente des produits de santé en ligne !

Dans ce mémoire, j'aimerais consacrer une partie sur l'avis des patients : les principaux concernés par cette pratique. Que vous soyez : pour, contre ou que vous ne connaissiez pas bien ces systèmes, n'hésitez pas à répondre, toute opinion est intéressante et pourra apporter un point déterminant dans la rédaction de ce document.

Le questionnaire ne prendra que quelques minutes de votre temps et vos réponses seront anonymes.

Enfin, si le sujet vous intéresse ou que vous souhaiteriez en savoir plus, n'hésitez pas à me contacter à l'adresse mail suivante :

maximefrad1@gmail.com

Vous pouvez aussi me retrouver sur LinkedIn !

Je vous remercie pour le temps que vous m'accorderez et le partage de votre expérience.

Bon questionnaire à vous !

Cordialement

Maxime

***Obligatoire**

1. Votre sexe ? *

Une seule réponse possible.

Homme

Femme

2. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- < 18 ans
- 18 - 24 ans
- 25 - 34 ans
- 35 - 44 ans
- 45 - 54 ans
- 55 - 64 ans
- > 64 ans

3. Quel est votre niveau de diplôme (actuel) ? *

Une seule réponse possible.

- CAP / BEP
- BAC
- BAC +3
- BAC +5
- > BAC+5

4. A quelle catégorie professionnelle appartenez-vous ? (source : INSEE) *

Une seule réponse possible.

- Agriculteurs exploitants
- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Professions intermédiaires (professeurs, instituteurs, techniciens...)
- Employés (fonction publique, administratif ou d'entreprise, de commerce, de services directs aux particuliers...)
- Ouvriers
- Retraités
- Etudiants
- Chômeurs

5. Êtes-vous un professionnel de santé ou un étudiant en santé ? (médical ou paramédical) *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

6. Quel est votre lieu de vie ? *

Une seule réponse possible.

- Urbain
- Rural

7. Avez-vous déjà commandé un produit de santé en ligne ? (un produit que l'on peut retrouver en pharmacie) *

Une seule réponse possible.

- Oui *Passer à la question 8*
 Non *Passer à la question 14*

Vous avez déjà commandé un produit de santé en Ligne

8. A quelle fréquence ? *

Une seule réponse possible.

- 1 seule fois
 De temps en temps
 Dès qu'il m'est possible de le faire

9. Quels produits avez-vous commandés ? (plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- Produits de pharmacie (produits avec des propriétés curatives ou préventives : anti douleurs, laxatifs, anti-nausées, etc...)
 Produits de parapharmacie (shampooings spécialisés, produits d'hygiène, dentifrices, cosmétiques, etc)
 Compléments alimentaires (vitamines, plantes...)

Autre : _____

10. Sur quel(s) site(s) internet avez-vous commandé ?

11. Quelles sont les raisons qui ont fait que vous avez commandé des produits de santé en ligne ? (plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- Les produits que je recherchais étaient moins chers
- Je n'ai pas trouvé le produit en pharmacie, je l'ai donc commandé en ligne
- J'ai l'habitude de prendre ce(s) produit(s), j'ai donc jugé utile de les commander plutôt que de me déplacer pour les acheter.
- Mes proches m'ont conseillé de le faire
- Mon médecin m'a conseillé de le faire
- La pharmacie où j'ai l'habitude de me rendre, propose ce service
- Je n'avais pas de raison particulière

Autre : _____

12. Par quel moyen avez-vous retiré le produit ? *

Une seule réponse possible.

- Je suis allé chercher ma commande en pharmacie
- Le produit m'a été livré à domicile
- Il m'arrive de me faire livrer ou d'aller le chercher, cela dépend.

13. Sur quel type de site préférerez-vous commander ? *

Une seule réponse possible.

- Un site de E-commerce reconnu: comme Amazon, C-discount, E-Leclerc... où les produits de santé seraient une nouvelle catégorie.
- Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, géré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui existe aujourd'hui).
- Le site n'a pas d'importance pour moi, qu'il soit spécialisé en santé ou non, je souhaite simplement pouvoir y commander mes produits.

Passer à la question 17

Vous n'avez jamais commandé en ligne

14. Pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- Je ne savais pas que c'était possible
- Je n'ai pas confiance en la vente en ligne
- Je préfère retirer mes médicaments en pharmacie et pouvoir me faire conseiller par mon pharmacien
- Mes proches me l'ont déconseillé
- Mon médecin me l'a déconseillé
- Je manque d'informations à ce sujet et je ne souhaite pas prendre le risque de tomber sur des faux médicaments
- Je n'ai pas de raison particulière

Autre : _____

15. Quelles sont les raisons qui pourraient vous faire commander en ligne ? (plusieurs réponses possibles) *

Plusieurs réponses possibles.

- Je pourrais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé
- Si mon pharmacien m'explique la démarche et me propose de le faire, tout en m'assurant de la sécurité de ce service
- Si le prix proposé en ligne est moins cher
- Si le produit m'est livré à mon domicile avec la certitude qu'il a été contrôlé par un pharmacien
- Si le produit n'est pas disponible en pharmacie et que je pourrai le récupérer plus rapidement en le commandant en ligne
- Je n'ai pas de raison particulière qui pourrait me faire commander en ligne

Autre : _____

16. Si vous pensez commander un jour en ligne, sur quel type de site préférerez-vous commander ? *

Une seule réponse possible.

- Un site de E-commerce reconnu: comme Amazon, C-discount, E-Leclerc... où les produits de santé seraient une nouvelle catégorie.
- Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, géré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui existe aujourd'hui).
- Le site n'a pas d'importance pour moi, qu'il soit spécialisé en santé ou non, je souhaite simplement pouvoir y commander mes produits.
- Je ne pense pas commander un jour en ligne

Passer à la question 17

Si vous avez un commentaire à faire ou que vous souhaitez partager une expérience sur ce sujet vous pouvez le faire ici :

17. Commentaire ou expérience :

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

Thèse Maxime Fradin

Date	Heure	Sexe	Age	Code	Statut	Local	Urbain	Non	De temps en temps	Produits de parapharmacie (shampoings spécialisés, produits d'hygiène, dentifrices, cosmétiques, etc.) Compléments alimentaires (vitamines, plantes...)	Pharmacie, 1001 Pharmacies, 1002 Pharmacies, 1003 Pharmacies	Les produits que je recherche aisent moins cher. Ma priorité n'est pas de les acheter, mais de les trouver. J'ai le service de livraison (pour un produit précis)	Il m'importe de me faire livrer ou d'aller le chercher, cela dépend	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Je n'ai pas de raison particulière	Je voulais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé. Si le produit n'est pas disponible en pharmacie et que je pourrais le récupérer plus rapidement en commandant en ligne	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Les produits de santé ne sont pas des produits de consommation. La vigilance est de nature humaine. Seul le principe de précaution.
10152000	15:11:00	Femme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10152000	16:37:12	Homme	18 - 24 ans	BAC+3	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10152000	17:32:22	Femme	18 - 24 ans	BAC+3	Etudiants	Non	Urbain	Oui	De temps en temps	Produits de parapharmacie (shampoings spécialisés, produits d'hygiène, dentifrices, cosmétiques, etc.) Compléments alimentaires (vitamines, plantes...)	Pharmacie, 1001 Pharmacies, 1002 Pharmacies, 1003 Pharmacies	Les produits que je recherche aisent moins cher. Ma priorité n'est pas de les acheter, mais de les trouver. J'ai le service de livraison (pour un produit précis)	Il m'importe de me faire livrer ou d'aller le chercher, cela dépend	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Je voulais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé. Si le produit n'est pas disponible en pharmacie et que je pourrais le récupérer plus rapidement en commandant en ligne	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Les produits de santé ne sont pas des produits de consommation. La vigilance est de nature humaine. Seul le principe de précaution.	
10152000	20:22:32	Femme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10152000	22:33:04	Homme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10152000	22:11:33	Homme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Rural	Non										
10162000	11:50:28	Homme	45 - 54 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Non	Urbain	Non										
10162000	23:58:52	Femme	> 64 ans	BAC+3	Retraités	Non	Urbain	Non										
10172000	12:59:47	Femme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10172000	19:23:47	Femme	25 - 34 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10182000	5:00:26	Femme	35 - 44 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Oui	Urbain	Oui	De temps en temps	Produits de pharmacie (produits avec des propriétés curatives ou préventives : anti-douleurs, tonifiants, anti-stress, etc...)	shop-pharmacie	Les produits que je recherche aisent moins chers	Je suis allé chercher ma commande en pharmacie	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Je voulais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Concernant la dernière question, j'ai pensé qu'il ne faut surtout pas permettre à des sites comme Amazon de pouvoir vendre des médicaments. Il faut que cela reste entièrement sous la responsabilité des pharmaciens.	
10192000	16:04:31	Homme	35 - 44 ans	BAC+5	Autres concepteurs et chefs d'entreprise	Non	Urbain	Non										
10192000	21:35:19	Femme	18 - 24 ans	BAC+3	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10192000	21:44:52	Femme	45 - 54 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Non	Urbain	Oui	De temps en temps	Produits de parapharmacie (shampoings spécialisés, produits d'hygiène, dentifrices, cosmétiques, etc.)	Sans discours	Les produits que je recherche aisent moins chers	Le produit m'a été livré à domicile	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Je voulais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Intéressant votre demande - accés aux résultats?	
10202000	0:03:32	Femme	18 - 24 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Oui	Urbain	Non										
10202000	8:56:12	Homme	> 64 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Non	Urbain	Non										
10202000	10:01:16	Homme	18 - 24 ans	BAC+3	Etudiants	Non	Urbain	Non										
10202000	12:19:37	Femme	35 - 44 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Oui	Urbain	Non										
10212000	20:48:27	Femme	18 - 24 ans	BAC+5	Etudiants	Oui	Urbain	Non										
10212000	21:51:53	Homme	> 64 ans	BAC+5	Retraités	Oui	Rural	Non										
10222000	17:23:32	Femme	45 - 54 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Non	Urbain	Non										
10232000	7:39:47	Femme	45 - 54 ans	CAP / BEP	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Non	Urbain	Non										
11402000	11:51:11	Femme	45 - 54 ans	BAC+5	Cadres et professions intellectuelles supérieures	Oui	Urbain	Oui	De temps en temps	Produits de parapharmacie (shampoings spécialisés, produits d'hygiène, dentifrices, cosmétiques, etc.)	parapharmacie.ecare	J'ai l'habitude de prendre ce(s) produit(s). J'ai donc réglé cela de la commande plutôt que de me déplacer pour les acheter	Le produit m'a été livré à domicile	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Je voulais commander un produit que je connais et que j'ai déjà utilisé. Si le produit n'est pas disponible en pharmacie et que je pourrais le récupérer plus rapidement en commandant en ligne	Un site de E-Pharmacie, dédié aux produits de santé, généré par un pharmacien avec des produits livrables chez vous en 24 à 48h (ce qui est acceptable)	Le site en ligne permet aussi de découvrir de nouveaux produits de santé	

Résumé

Les médicaments sont des produits très particuliers. Ils sont soumis à de nombreuses réglementations et contraintes. Ces limites concernent aussi les différents sites de E-pharmacies qui proposent des médicaments à la vente en ligne sur Internet. Le pharmacien joue un rôle essentiel dans la vie des médicaments, aussi bien dans leur développement que lors de leur commercialisation. Ce professionnel de santé est également un acteur pour la vente de médicaments en ligne.

Dans ce document, un état des lieux des sites de vente de médicaments en France et dans certains pays de l'Union Européenne est effectué. Il apparaît alors rapidement que les contraintes ne sont pas les mêmes selon les pays et que le développement de ce marché est, par conséquent, différent d'un pays à l'autre. En France, c'est aujourd'hui un service en plein essor, avec certaines remises en question mais aussi beaucoup de perspectives d'amélioration. Les E-pharmacies sont de plus en plus présentes parmi les sites de E-commerce et elles proposent souvent des services et des outils identiques aux plus grosses entreprises du secteur.

Les consommateurs ou patients, sont encore partagés sur le fait de commander leurs médicaments en ligne. Le manque de connaissances et d'informations est un problème que le pharmacien doit tenter de résoudre s'il souhaite développer ce service.

Avec l'arrivée des grosses entreprises présentes dans le E-commerce, comme Amazon, sur le secteur de la santé, le pharmacien doit s'adapter et doit proposer à ses patients une solution compétitive. Cette solution doit à la fois reprendre les codes du E-commerce populaire tout en répondant à un cahier des charges très lourd, imposé par les instances de santé. Mais le rôle et la place du pharmacien d'officine restent importants et il devra être capable de s'adapter aux évolutions du marché.

Mots clés :

- Pharmacie
- Médicaments
- Vente en ligne des médicaments
- E-pharmacie
- E-commerce