

Pharmacie en ligne : stop aux idées reçues !

Les bonnes pratiques pour aborder sereinement l'achat de médicaments sur internet

Pour de nombreux consommateurs français, la pharmacie en ligne reste relativement inconnue et pose de nombreuses questions. Afin d'éclairer le grand public sur les valeurs ajoutées de ce service, iTek PHARMA, une web agency spécialisée dans la transformation numérique des officines, fait le tour d'horizon des idées reçues et des questions les plus fréquemment posées par les consommateurs et apporte ses conseils et son expertise.

➔ Pharmacie réelle sur le net ou pharmacie virtuelle ? Comment faire la différence ?

La pharmacie en ligne est le prolongement virtuel d'une pharmacie physique. Elle peut être reconnue en tant que telle uniquement si elle est adossée à une pharmacie physique et si son site web est hébergé par des serveurs agréés par l'Agence Régionale de Santé, le Ministère de la Santé et l'Ordre National des Pharmaciens.

Pour distinguer les vraies pharmacies en ligne des fausses, il y a plusieurs mentions à vérifier sur le site internet : le nom du pharmacien, son numéro RPPS (Répertoire Partagé des Professionnels de Santé), les coordonnées de sa pharmacie et le numéro de licence de celle-ci ainsi que le nom et les coordonnées de l'hébergeur. De même, des liens vers le site de l'Ordre National des Pharmaciens et vers le Ministère de la Santé doivent être clairement visibles sur l'interface. En complément, le client doit posséder un compte privé afin de pouvoir bénéficier d'échanges avec le pharmacien. Enfin, le site internet de la pharmacie se doit d'être rédigé en langue française.

Pour plus de simplicité, la liste de toutes les pharmacies en ligne agréées est mise à la disposition du public sur le site internet de l'Ordre National des Pharmaciens.

➔ Peut-on acheter des médicaments en ligne et bénéficier des conseils d'un pharmacien ?

Le service client ne disparaît pas avec l'avènement de l'officine en ligne, il évolue. Les pharmaciens se développant en ligne ont pour obligation de proposer des conseils personnalisés directement depuis l'interface de la pharmacie. Ainsi, le client qui dispose d'un compte sécurisé sur le site peut librement échanger avec celui-ci sur les prescriptions, la nature des médicaments, les contre-indications etc. et ce, sans se déplacer et en toute confidentialité.

➔ Acheter en ligne ce que l'on n'ose pas acheter en pharmacie physique

La pharmacie en ligne est un gage de discrétion évident. Qui ne s'est jamais senti gêné au comptoir d'une pharmacie au moment de commander des préservatifs ou encore des couches pour les seniors ? Avec l'officine sur internet, la confidentialité est absolue.

Pour les médicaments de type « stimulants sexuels » uniquement délivrés sur prescription médicale, la commande en toute discrétion sur le site de la pharmacie est également possible mais ils seront en revanche à retirer au comptoir de l'officine sur présentation de l'ordonnance. Il est d'ailleurs de même pour tous les médicaments soumis à souscription médicale.

Le respect et la protection des données de santé sont dans tous les cas primordiaux et au cœur des problématiques des pharmacies. Grâce à l'obligation de l'hébergement des sites en ligne chez un prestataire agréé par l'ARS, les consommateurs/patients se sentent en sécurité car leurs données de santé sont protégées du risque de piratage et de « hacking ».

➔ **Le développement des pharmacies en ligne risque de faire disparaître les pharmacies physiques**

Au même titre que les enseignes de grande distribution se sont lancées sur internet sans pour autant diminuer leur taux de fréquentation en magasins, les pharmacies en ligne ne représentent pas une menace pour les pharmacies physiques. Au contraire, elles se complètent. Les officines en ligne sont non seulement un facilitateur du quotidien pour les consommateurs mais aussi et surtout un booster d'activités pour les professionnels.

De plus, une pharmacie en ligne ne peut exister sans l'appui d'une pharmacie physique et seuls les médicaments à non souscription médicale peuvent être vendus sur internet. La pharmacie physique a donc de beaux jours devant elle, particulièrement si elle prend le virage de l'internet qui lui permettra de s'adapter aux nouvelles habitudes de consommation de sa patientèle.

➔ **Acheter en ligne permet de faire jouer la concurrence mais pousse à la consommation**

En tant que site e-commerce, la pharmacie en ligne est naturellement soumise à une certaine concurrence. Pour les consommateurs, il s'agit d'un avantage qui peut permettre de réaliser de vraies économies. En effet, en termes de politique de prix, les pharmacies en ligne ne sont pas soumises aux mêmes contraintes que les pharmacies physiques et sont libres de fixer leur prix. Elles peuvent ainsi proposer des tarifs préférentiels.

Selon une étude réalisée par EuroClinix en 2012 sur le comportement des français face à l'achat de médicaments sur internet, 50% des sondés seraient d'ailleurs motivés par l'attractivité du prix, preuve s'il en est que l'achat sur internet rime souvent avec économie.

Néanmoins, il convient de nuancer cette analyse dans la mesure où les français entretiennent un rapport complexe à la santé et se montrent encore réticents à l'idée de commander leurs médicaments en ligne (seul 4% des français ont franchi le pas en 2013 – *Source : sondage Ifop*). Ainsi, dans un souci pratique mais surtout de confiance, les consommateurs/patients français auront tendance à commander sur le site internet de leur pharmacie physique habituelle et ne tenteront pas nécessairement de faire jouer la concurrence.

En revanche, l'achat en ligne permet d'accéder à une multitude de produits et, comparativement à une pharmacie classique, la vitrine de médicaments proposée sur internet permet de les mettre beaucoup plus en avant. Si l'officine en ligne peut donc davantage pousser à la consommation, elle permet surtout de proposer aux consommateurs des produits qu'elle n'aura pas nécessairement la place de stocker dans sa pharmacie physique et peut ainsi répondre à une demande beaucoup plus large.

➔ Avec les frais de livraison, les produits vendus en ligne ne seront pas forcément moins chers

Bien que perçue comme étant une source d'économies, la pharmacie en ligne est avant tout un service à la personne en termes de gain de temps, de confidentialité dans l'achat des médicaments et de praticité au quotidien.

Si la pharmacie en ligne répond aux règles d'un site e-commerce classique et peut donc faire bénéficier le consommateur d'offres attractives et de prix compétitifs, il ne s'agit pas là de sa vocation première.

➔ Acheter en ligne permet de gagner du temps : pas de consultation et pas d'attente en pharmacie !

C'est définitivement l'un des atouts majeurs de l'officine en ligne. Sur un plan purement pratique, elle permet aux citoyens d'éviter la queue dans les grandes pharmacies de ville ou, au contraire, offre la possibilité de commander ses médicaments sur internet et se les faire livrer à domicile quand l'officine est éloignée du foyer. De même, avec l'officine online, il est désormais envisageable de prendre un rendez-vous tardif chez le médecin, de commander ses médicaments de retour à la maison et de les récupérer dès le lendemain matin. Pour 38% des français interrogés par l'Etude EuroClinix, l'achat de médicaments en ligne permet même d'éviter une consultation face à face avec un médecin.

➔ Les médicaments vendus sur internet sont des contrefaçons

50% des médicaments vendus sur internet seraient des contrefaçons, d'après l'étude de 2012 d'EuroClinix. En tête des médicaments contrefaits se trouvent le viagra, les traitements contre la perte de poids, les somnifères et les traitements anti-grippe.

Ces chiffres alarmants ne font que rappeler l'importance du socle légal encadrant la vente de médicaments en ligne qui permet aujourd'hui de proposer des services fiables et sécurisés aux consommateurs et qui rassure quant à la qualité des produits achetés.

Pour faire face à cette vente de médicaments illicites, il convient donc de s'en remettre aux sites agréés par l'Agence Régionale de Santé. Aujourd'hui, on en dénombre une cinquantaine et plus de 150 demandes sont en attente.

A propos d'iTek PHARMA :

iTek PHARMA est une agence de communication interactive exclusivement dédiée à la santé sur le web. Designers, graphistes, développeurs, community managers et webmarketers expérimentés mettent leur expertise au service des pharmaciens titulaires assurant ainsi un prolongement virtuel efficace de leur pharmacie.

Contacts presse

Pauline Boulfroy / Adeline Babel

03 66 72 41 43 – pauline@oxygen-rp.com