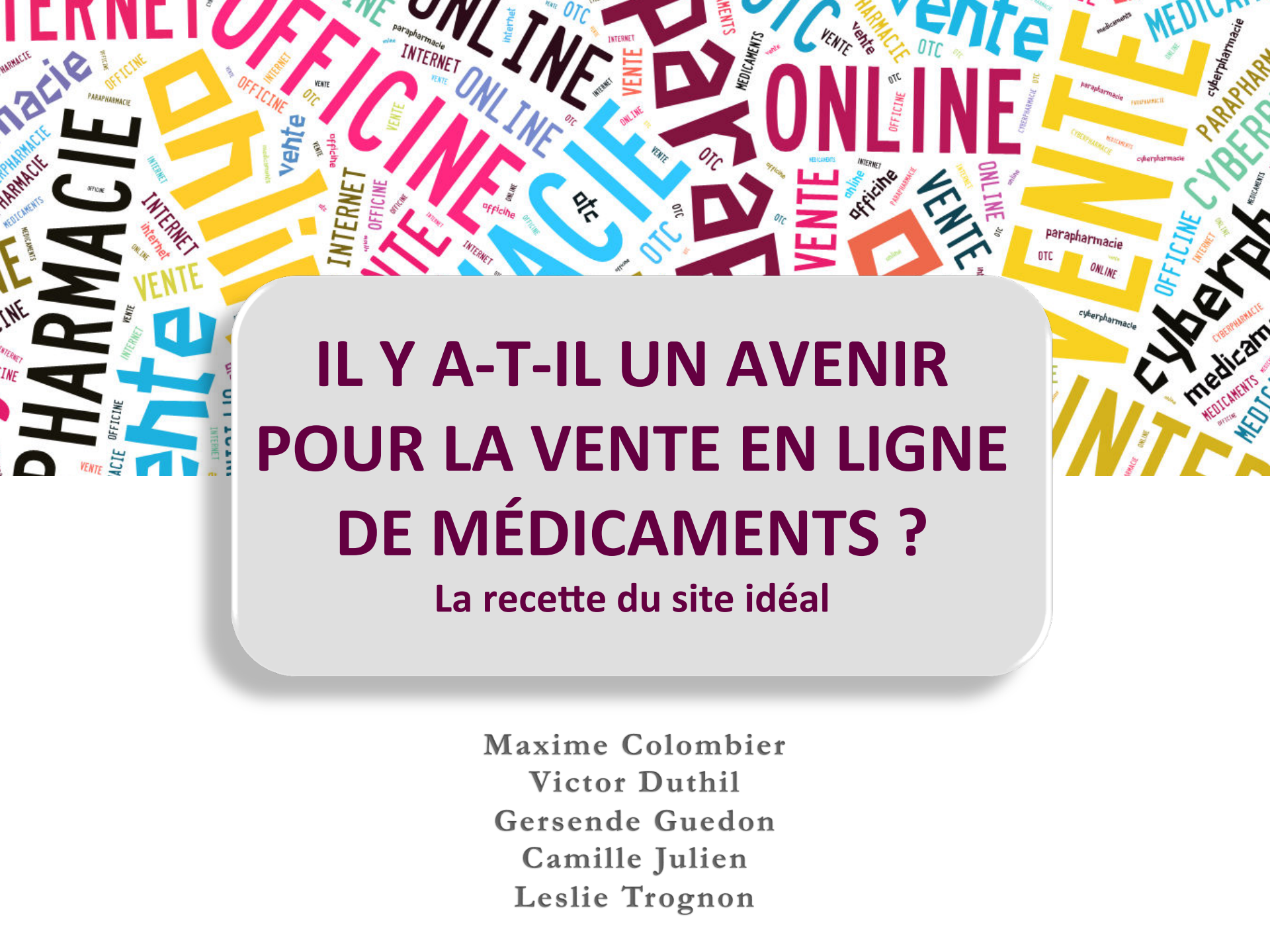




IL Y A-T-IL UN AVENIR POUR LA VENTE EN LIGNE DE MÉDICAMENTS ?

La recette du site idéal

Maxime Colombier
Victor Duthil
Gersende Guedon
Camille Julien
Leslie Trognon



Pourquoi ce sujet ?

Pourquoi ce sujet ?

- Augmentation des achats en ligne et depuis 2013, en France, la vente en ligne concerne aussi les médicaments.

→ Commerce électronique de médicaments : sujet d'actualité

1 Français sur 10 achète ses médicaments en ligne et sans ordonnance

LE NOUVEL
Observateur
Santé

Acheter des médicaments en ligne en toute sécurité

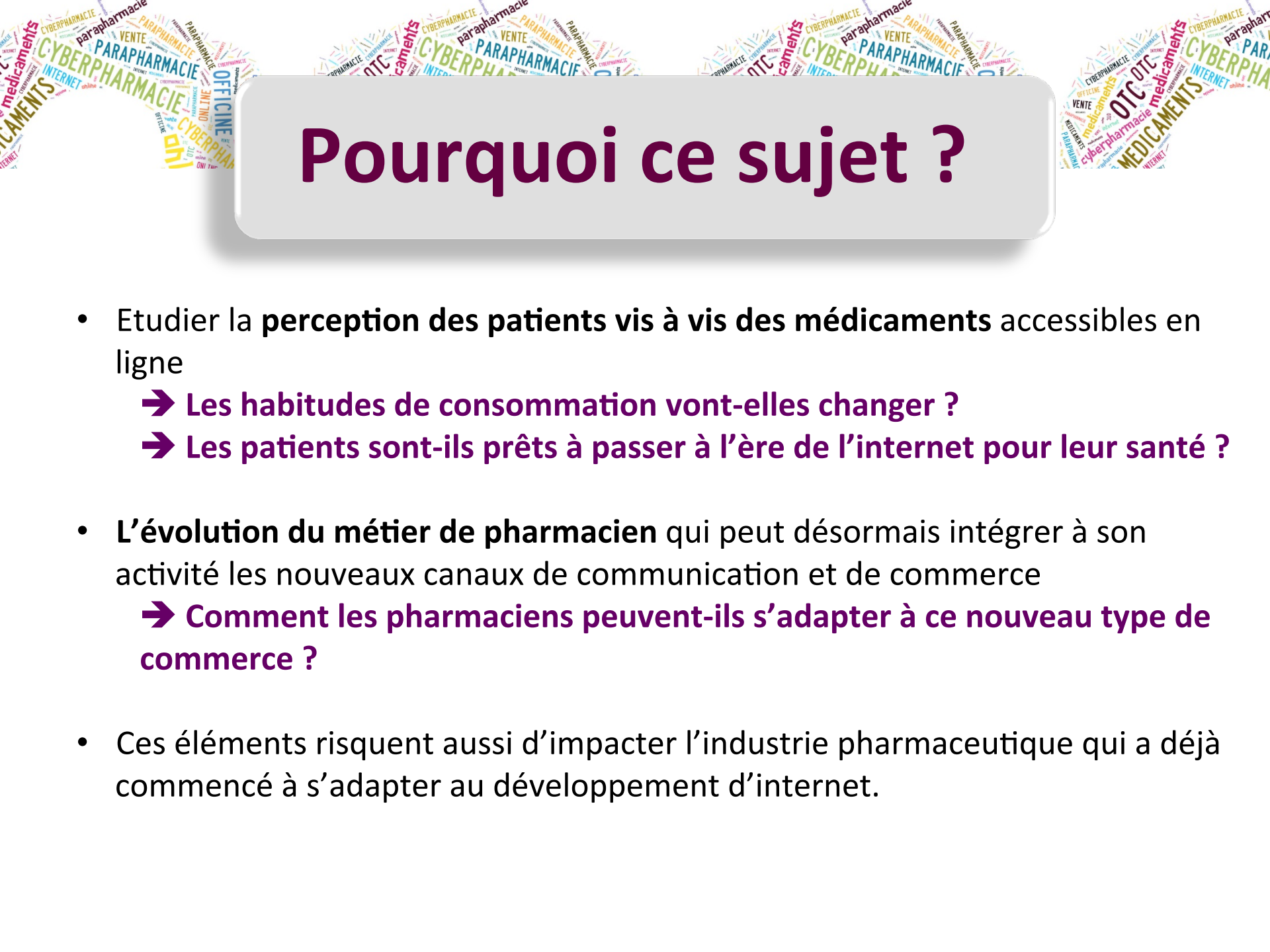
LE FIGARO-fr
santé

Vente de médicaments en ligne : un lancement dans la confusion M **Santé**



Le Sénat valide l'encadrement de la vente en ligne de médicaments

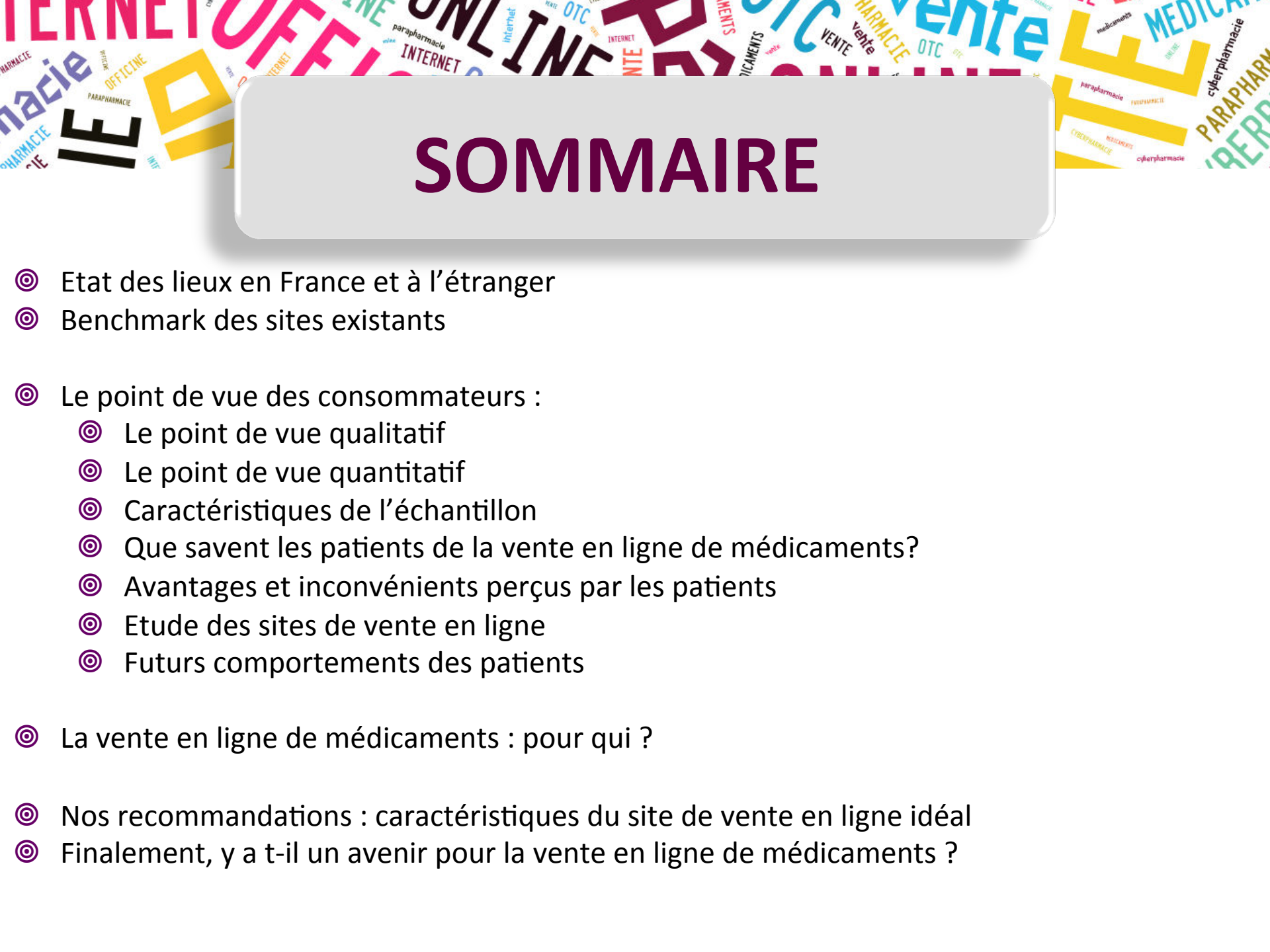
LE QUOTIDIEN
DU PHARMACIEN.FR



Pourquoi ce sujet ?

- Etudier la **perception des patients vis à vis des médicaments** accessibles en ligne
 - ➔ **Les habitudes de consommation vont-elles changer ?**
 - ➔ **Les patients sont-ils prêts à passer à l'ère de l'internet pour leur santé ?**
- **L'évolution du métier de pharmacien** qui peut désormais intégrer à son activité les nouveaux canaux de communication et de commerce
 - ➔ **Comment les pharmaciens peuvent-ils s'adapter à ce nouveau type de commerce ?**
- Ces éléments risquent aussi d'impacter l'industrie pharmaceutique qui a déjà commencé à s'adapter au développement d'internet.

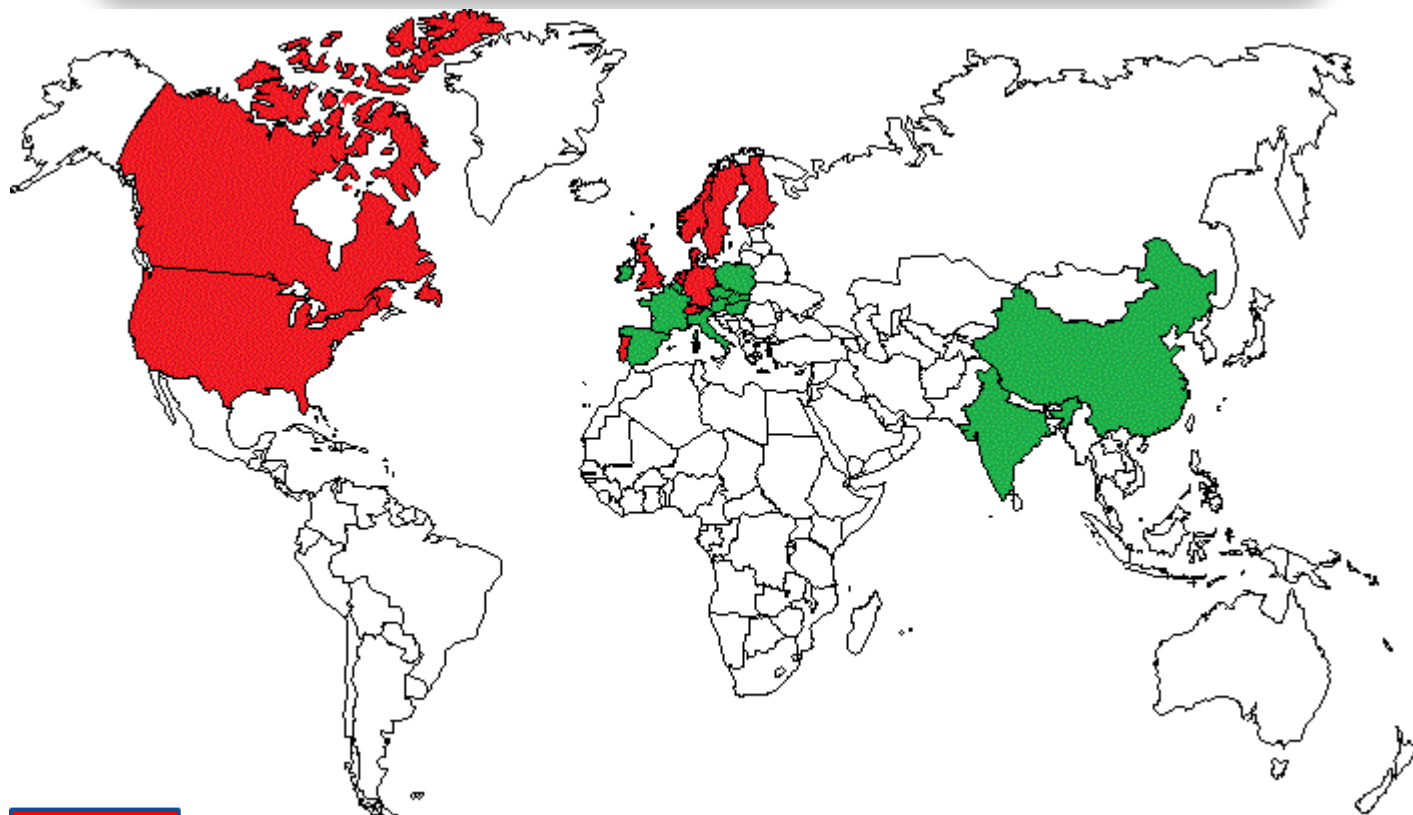
SOMMAIRE

- 
- # SOMMAIRE
- ⊙ Etat des lieux en France et à l'étranger
 - ⊙ Benchmark des sites existants
 - ⊙ Le point de vue des consommateurs :
 - ⊙ Le point de vue qualitatif
 - ⊙ Le point de vue quantitatif
 - ⊙ Caractéristiques de l'échantillon
 - ⊙ Que savent les patients de la vente en ligne de médicaments?
 - ⊙ Avantages et inconvénients perçus par les patients
 - ⊙ Etude des sites de vente en ligne
 - ⊙ Futurs comportements des patients
 - ⊙ La vente en ligne de médicaments : pour qui ?
 - ⊙ Nos recommandations : caractéristiques du site de vente en ligne idéal
 - ⊙ Finalement, y a-t-il un avenir pour la vente en ligne de médicaments ?



États des lieux

Vente de médicaments en ligne dans le monde



Médicaments autorisés à la vente en ligne (PMO/PMF)

Médicaments autorisés à la vente en ligne (PMF)

PMO : Prescription médicale obligatoire ; PMF : Prescription médicale facultative



Un point sur la situation en France

- **2011 : directive européenne**
 - ➔ Autorisation de la vente de médicaments sur Internet
- **2013 : transposition de cette directive** en droit français, encadrant ainsi ce nouveau moyen de commercialisation
 - ➔ Création d'une réglementation spécifique afin de garantir la sécurité des patients
- Actuellement sur les **20 000 pharmacies** en France, seulement 129 ont un site de vente en ligne de médicaments autorisé



Que s'est-il passé depuis 2011 ?

**Directive
2011/62/UE**

**Ordonnance du 19
décembre 2012
autorisant la vente
de médicaments sur
Internet**

**21 décembre 2012
cadre de la vente des
médicaments sur
internet publié au JO**

**1^{er} mars 2013 Vente de
tous médicaments sans
ordonnance**

**Arrêté du 20 juin 2013
Bonnes pratiques de
dispensation des
médicaments par voie
électronique**

**15 novembre 2012
Ouverture
du 1^{er} site
PharmaGDD - Caen**

**Mai 2014
129 sites recensés à
l'Ordre national des
Pharmaciens**



Qui peut ouvrir un site de vente en ligne ?

Pharmaciens inscrits à l'ordre national des Pharmaciens

- titulaires de pharmacie d'officine
- gérants de pharmacie mutualiste

➔ Création et exploitation du site internet non financées par une entreprise produisant ou commercialisant des produits de santé.

➔ Pharmacien titulaire responsable :

- Du contenu du site qu'il édite
- Des conditions dans lesquelles l'activité de commerce électronique de médicaments s'exerce.

➔ Délégation possible de la gestion au pharmacien adjoint.

Qui autorise l'ouverture du site ?

Demande

- Agence Régionale de Santé compétente
- Tous les éléments nécessaires à l'identification du pharmacien titulaire, de l'officine et du site internet

Décision

- Directeur général de l'ARS
- Dans un délai de 2 mois

Création

- Conseil de l'Ordre des Pharmaciens informé
- Preuve de l'autorisation délivrée par l'ARS



Ordre national
des pharmaciens

**Quels médicaments
peuvent y être vendus ?**

Seuls les médicaments de médication officinale en accès direct (OTC) sont concernés

Près de 3 500 familles de médicaments sont désormais autorisées à la vente en ligne, représentant ainsi plus de 10 000 médicaments

Traitement des symptômes courants et bénins, pour une durée limitée, sans l'intervention du médecin, avec l'aide du pharmacien

- ➔ Disponibles sans ordonnance
- ➔ Inscrits sur la liste établie par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé

Quelles sont les règles à respecter ?

Règles techniques

- Rédaction en français
- **Espace privé : commandes et échanges avec le pharmacien**
- **Onglet spécifique pour médicaments**
- Liens hypertextes vers les sites des autorités de santé uniquement
- Forums de discussion interdits
- **Dispositifs visant à assurer que le patient a pris connaissance de certaines informations**
- Référencement dans moteurs de recherche contre rémunération interdite

Règles professionnelles

- **Respect du secret professionnel**
- Présentation neutre et objective de l'activité officinale.
- **Devoir de conseil**
- Respect de la réglementation pub
- Devoir de refuser la délivrance d'un médicament au patient si nécessaire
- **Incitation à consulter un médecin si nécessaire**
- Absence de diagnostic et d'incitation à la consommation abusive de médicaments



Quelles sont les mentions obligatoires ?

Site

- Raison sociale de l'officine
- **Renseignements sur le ou les pharmaciens responsables du site noms, prénoms et numéro RPPS**
- **Coordonnées de l'officine**
- **Numéro de licence**
- Dénomination sociale et coordonnées de l'hébergeur du site
- Nom et adresse de l'agence régionale de santé territorialement compétente

Produit

- **Dénomination produit et DCI**
- Indication(s) thérapeutique(s) de l'AMM
- Forme galénique et nombre d'unités de prise
- **Prix**
- **Invitation à lire la notice pour les précautions d'emploi**
- Lien hypertexte vers le RCP
- Photos du conditionnement

DCI : Dénomination Commune Internationale RPPS : Répertoire partagé des professionnels de santé

RCP : Résumé des caractéristiques des produits AMM : Autorisation de mise sur le marché

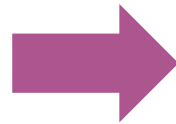


Comment sont délivrés les médicaments vendus en ligne ?

- ➔ Proviennent du **stock de la pharmacie physique** duquel dépend le site
- ➔ **Envoyés par l'officine**, sous la responsabilité du pharmacien
- ➔ **Possibilité de se déplacer à l'officine** pour se voir délivrer le médicament précédemment commandé sur le site Internet
- ➔ Le **pharmacien peut refuser de délivrer** une commande lorsque l'intérêt de la santé du patient lui paraît l'exiger
- ➔ Le pharmacien **incite le patient à consulter son médecin** si nécessaire

Que se passe-t-il en cas de manquements aux règles ?

Directeur général
de l'ARS
compétente



Mise en demeure et / ou fermeture temporaire (max 5 mois)

Amende administrative (<30% du CA obtenu dans le cadre du E-commerce)

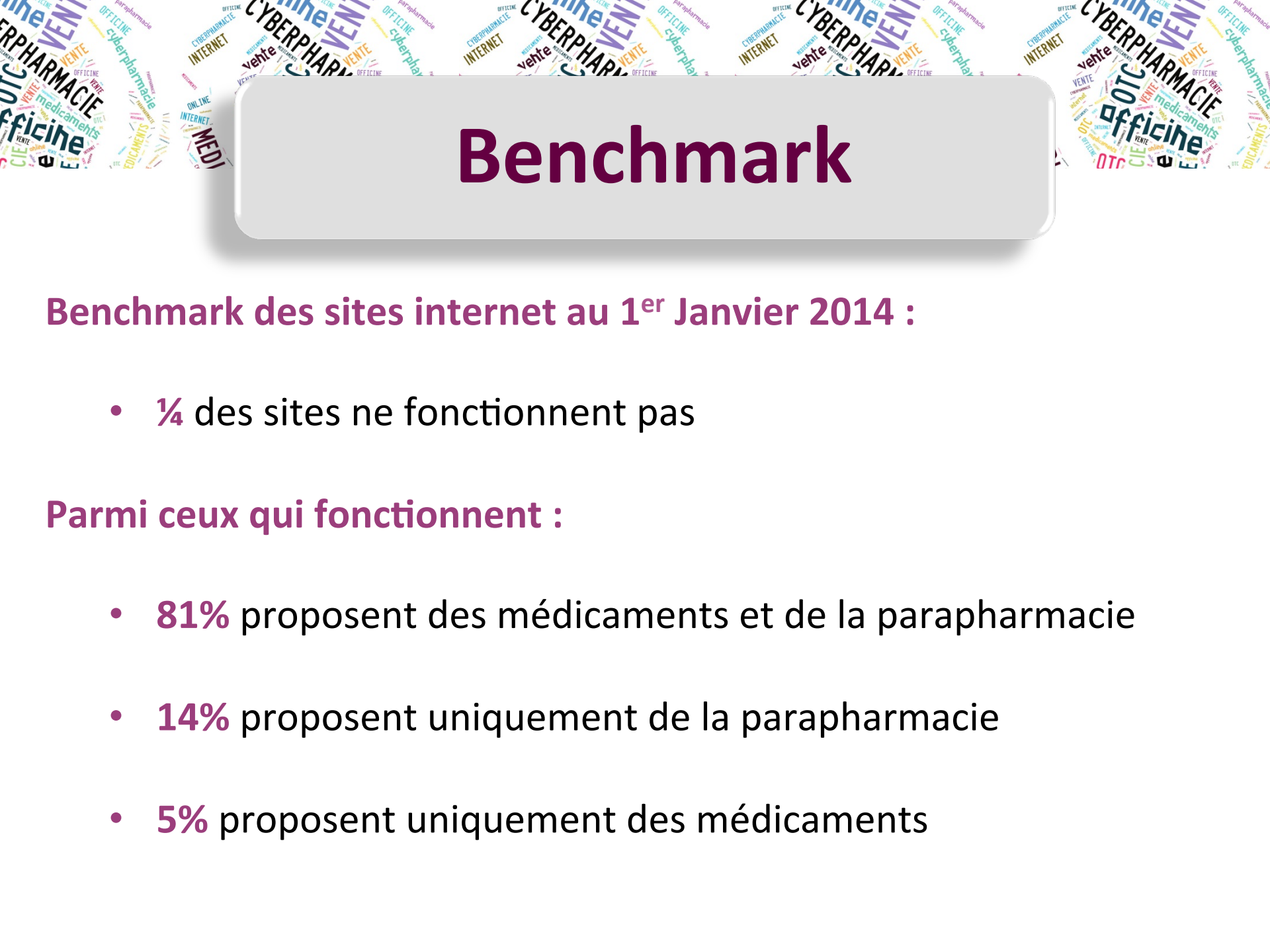
Astreinte journalière (<1000 €)

➔ Possibilité de fermeture définitive si le pharmacien ne modifie pas son site au cours des cinq mois

➔ Le conseil de l'Ordre des Pharmaciens est informé de cette fermeture

Benchmark

Aujourd'hui comment se présentent les sites ?



Benchmark

Benchmark des sites internet au 1^{er} Janvier 2014 :

- $\frac{1}{4}$ des sites ne fonctionnent pas

Parmi ceux qui fonctionnent :

- **81%** proposent des médicaments et de la parapharmacie
- **14%** proposent uniquement de la parapharmacie
- **5%** proposent uniquement des médicaments

On observe:

- Une **inéga**le répartition des sites : des **régions plus représentées**
➔ Dû aux **ARS ?** (procédure non nationale) et à la **culture et aux frontières ?**
- Des sites qui ne sont **pas toujours en adéquation avec la réglementation** en vigueur
➔ Plus de 70% des sites ne mettent pas à disposition des patients la notice des médicaments*
- Des sites qui accordent une **place plus importante à la parapharmacie**
- **Des sites en développement et une absence d'architecture commune.**

* Étude réalisée par vérification sur les sites actifs en Janvier 2014

SOMMAIRE

- ⊙ Etat des lieux en France et à l'étranger
- ⊙ Benchmark des sites existants
- ⊙ Le point de vue des consommateurs :
 - ⊙ Le point de vue qualitatif
 - ⊙ Le point de vue quantitatif
 - ⊙ Caractéristiques de l'échantillon
 - ⊙ Que savent les patients de la vente en ligne de médicaments?
 - ⊙ Avantages et inconvénients perçus par les patients
 - ⊙ Etude des sites de vente en ligne
 - ⊙ Futurs comportements des patients
- ⊙ La vente en ligne de médicaments : pour qui ?
- ⊙ Nos recommandations : caractéristiques du site de vente en ligne idéal
- ⊙ Finalement, y a t-il un avenir pour la vente en ligne de médicaments ?

The background features a decorative circular arrangement of word clouds. The words are in various colors (blue, green, yellow, orange, red, purple) and sizes, creating a dynamic, swirling effect. The central text is contained within a light gray rounded rectangle.

Résultat de l'étude: Le point de vue des consommateurs

**Le point de vue
qualitatif
(75 personnes interrogées)**



Le point de vue qualitatif



1. Point de vue qualitatif :

- ✓ Lors des entretiens : identifier des thèmes les plus pertinents pour notre questionnaire
- ✓ Entretien **individuel et semi-directif** (en face à face ou par téléphone)
- ✓ Durée environ 30 min

- ✓ Choix et répartition de notre échantillon selon les variables :
 - Âge
 - Distance par rapport à une pharmacie
 - ➔ Nombre de personnes interrogées : 75

- ✓ Création **d'une grille pour diriger les entretiens** puis évolution de la grille suite aux réponses obtenues
- ✓ **Comptage des thèmes les plus abordés**

Thèmes abordés pendant les entretiens



Perception des sites actuels par le grand public

Tendances d'achat à l'avenir

Connaissance de la réglementation actuelle

Habitudes d'achat de médicaments

Vente en ligne des médicaments avantages et inconvénients

Réponses apportées par les personnes interrogées

La vente en ligne de médicaments?

Prix

Conseil du pharmacien

Achat de marque(s) connue(s)

Délais de livraison

Achats dans sa pharmacie habituelle

Falsification

Réponses apportées par les personnes interrogées

Perception face aux sites déjà créés ?

Photo de la pharmacie
rattachée au site

Photo du
pharmacien

Présence d'une
croix verte sur le
site

Présence de
publicité

Aspect
commercial du
site

Achats dans sa
pharmacie
habituelle

Ergonomie du
site

Falsification



Le point de vue quantitatif (772 répondants)



Le point de vue quantitatif

2. Point de vue quantitatif :

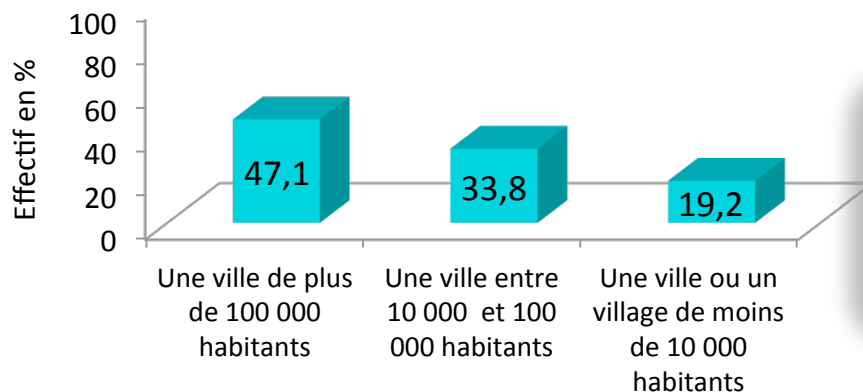
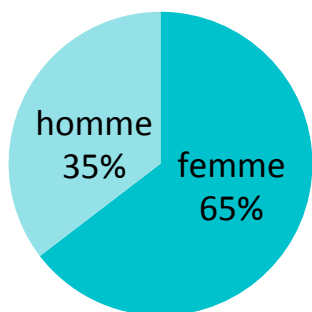
- **Objectifs :** Créer un questionnaire exhaustif qui évalue correctement et de façon objective :
 - L'avis des personnes sur la vente en ligne des médicaments
 - Les attentes des patients sur un site de vente en ligne
- ➔ A partir des entretiens qualitatifs en réutilisant les thèmes abordés et relevés
- ➔ Création et mise en ligne du questionnaire sur Survey monkey
- ➔ Diffusion : Réseaux sociaux (Facebook, Twitter) Linked in, bouche à oreille, radio locale, sites de grande consommation, forum de patients

772 répondants au total

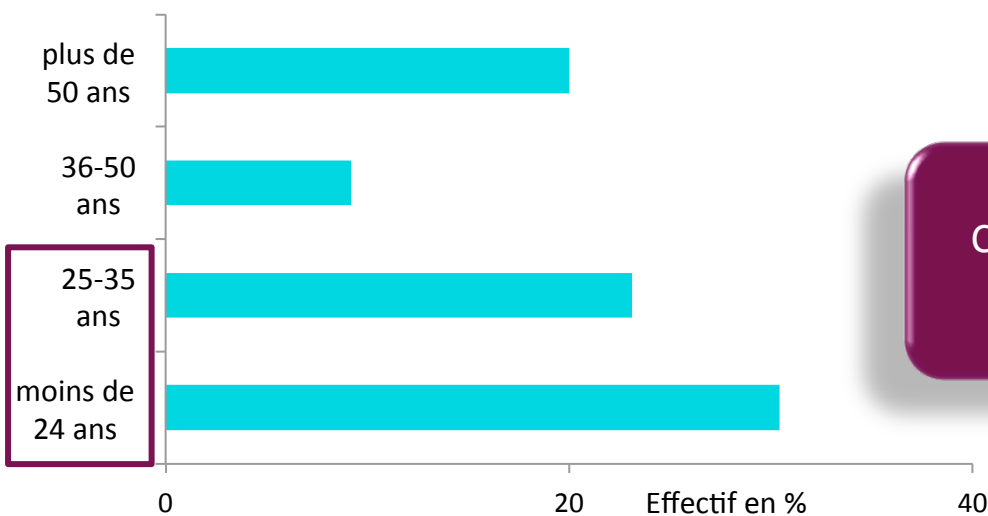
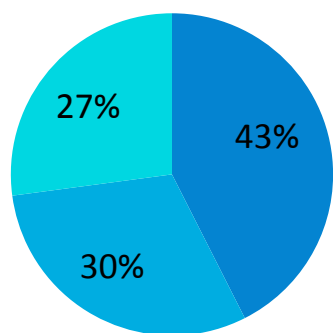
Caractéristiques de l'échantillon

Quels sont les caractéristiques de notre population d'étude?

(sexe, âge, CSP (Catégorie Socio Professionnelle))



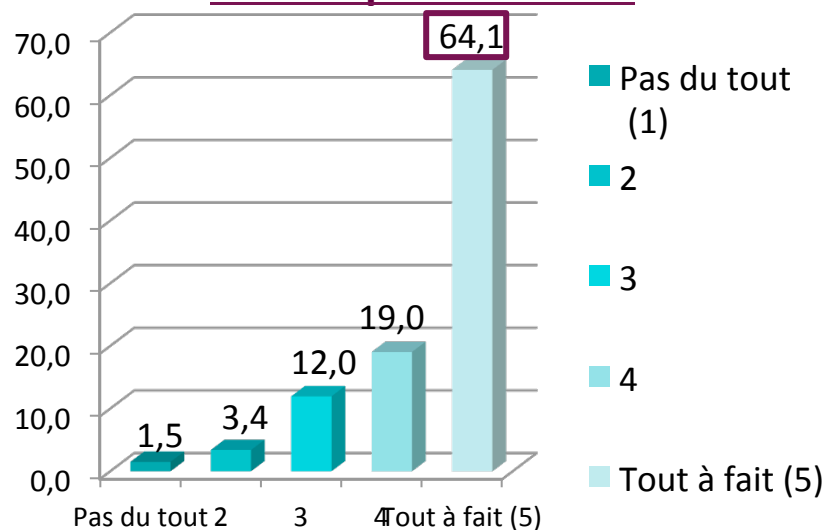
Répondants citadins plutôt jeunes et en majorité des femmes



CSP représentées de manière homogène

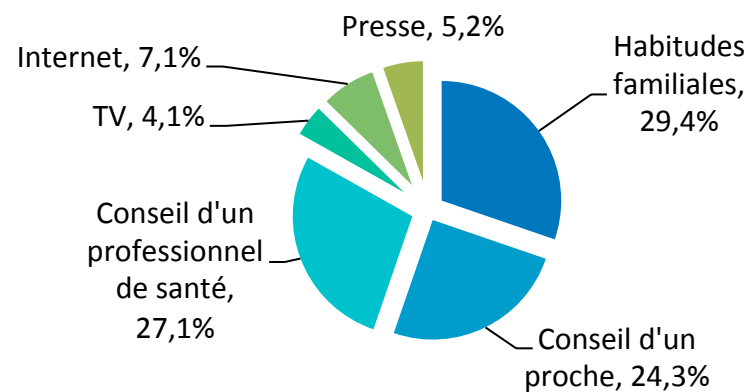
La santé est-elle un sujet qui intéresse ?

Intérêt pour la santé

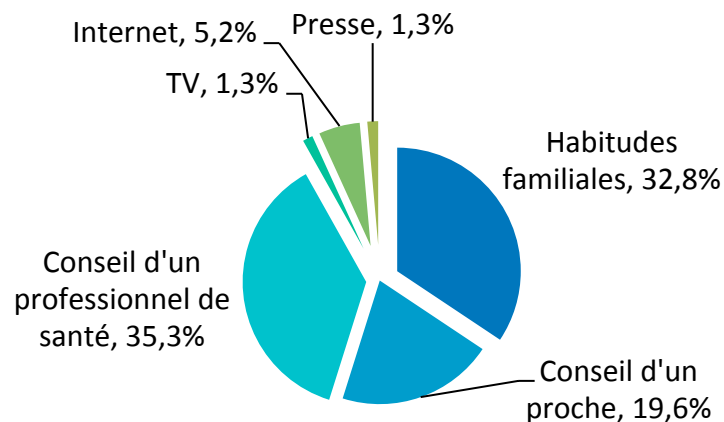


Les répondants sont intéressés et font confiance au pharmacien pour bien les conseiller

Sources d'informations pour l'achat de parapharmacie

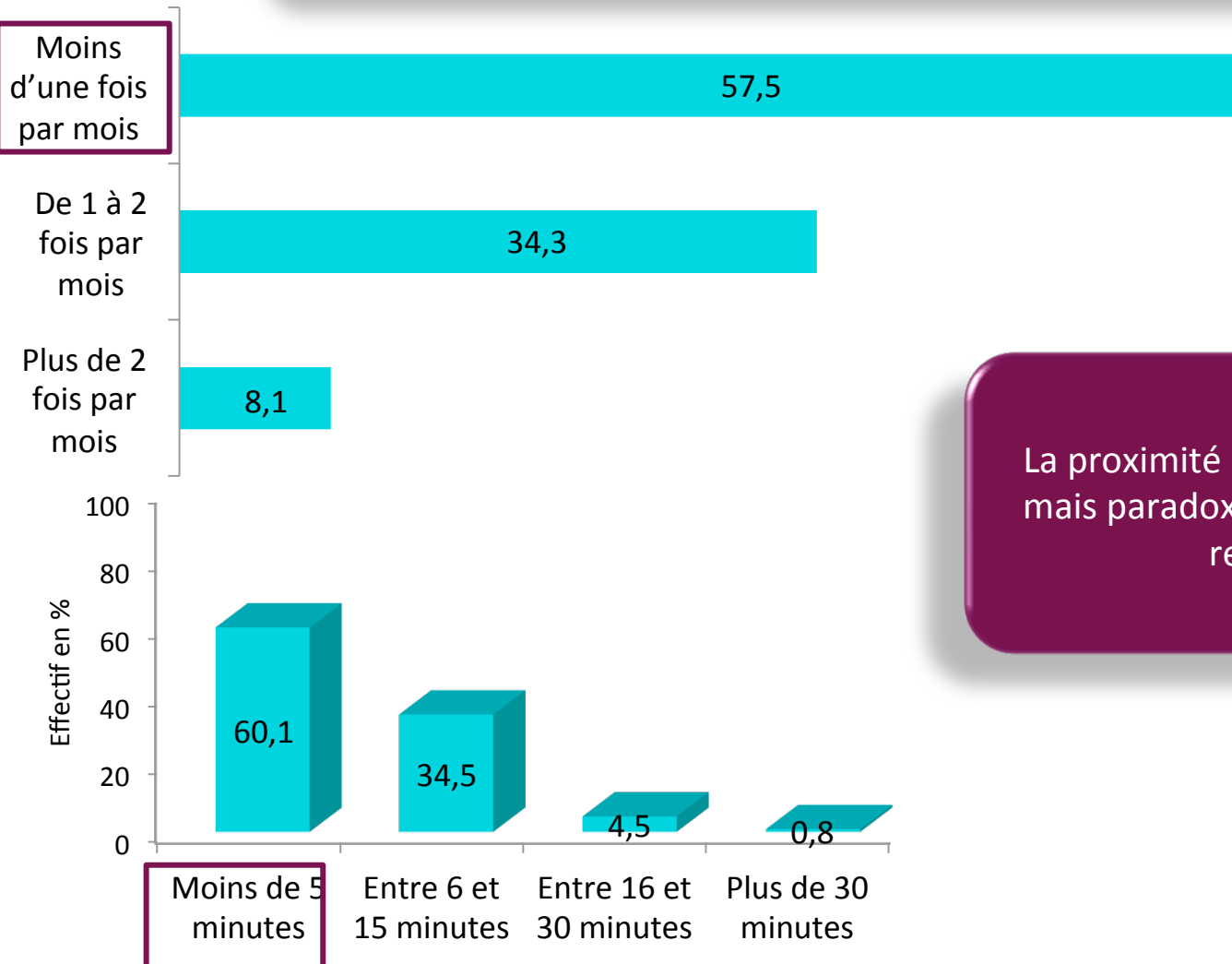


Sources d'informations pour l'achat d'OTC



Patients et pharmacie

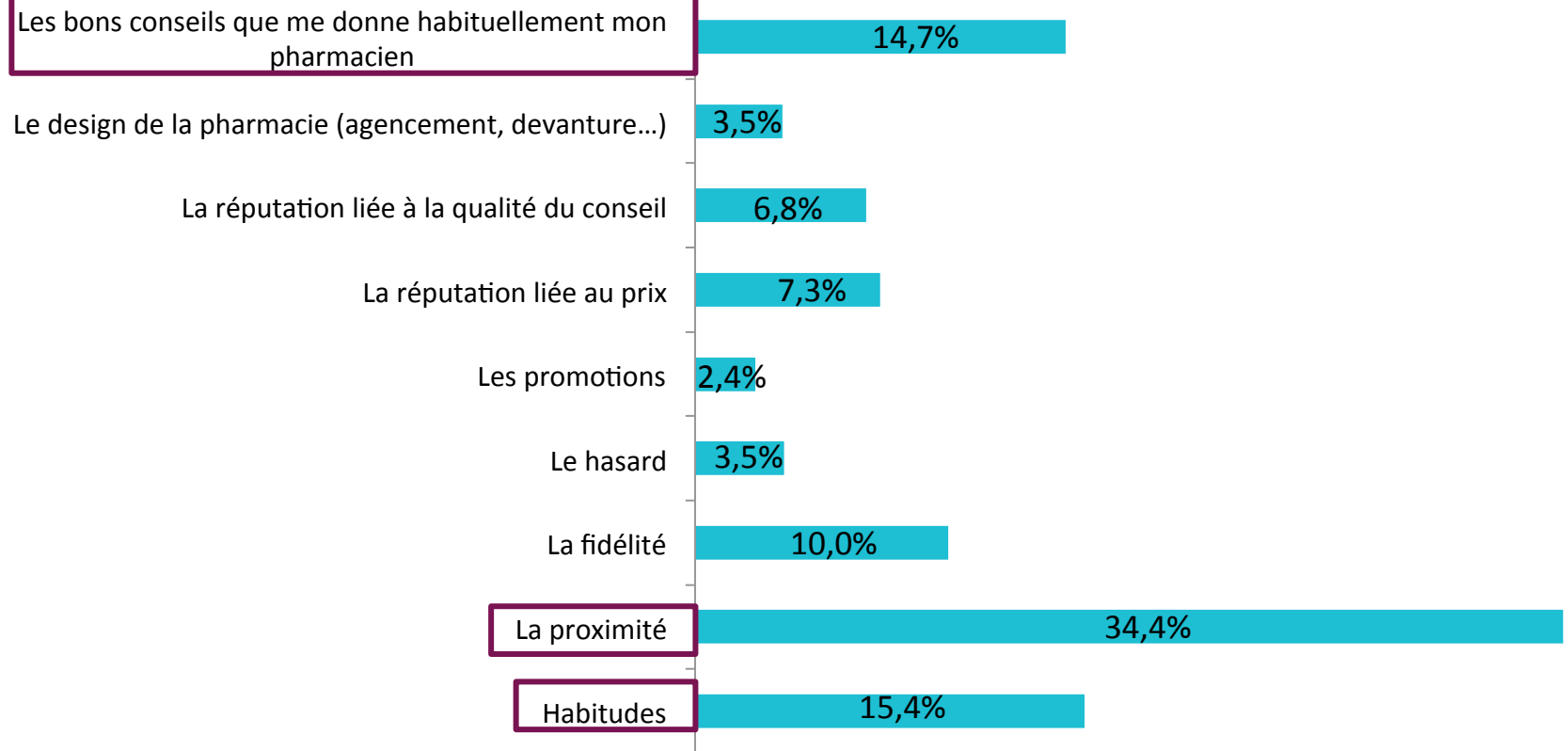
Distance d'une pharmacie ? Fréquence de déplacement ?



La proximité de l'officine est essentielle, mais paradoxalement les patients ne s'y rendent que peu

Patients et pharmacie

Quels sont les éléments déterminant
dans le choix d'une pharmacie?



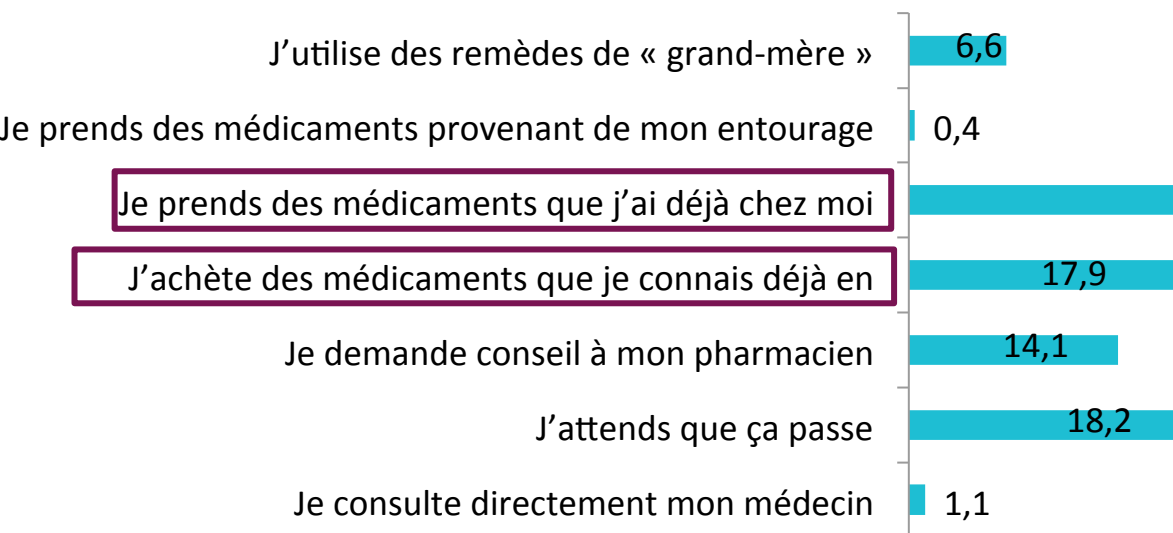
La proximité, le conseil du pharmacien et les habitudes de consommation sont déterminants dans le choix d'une officine.

Patients et pharmacie

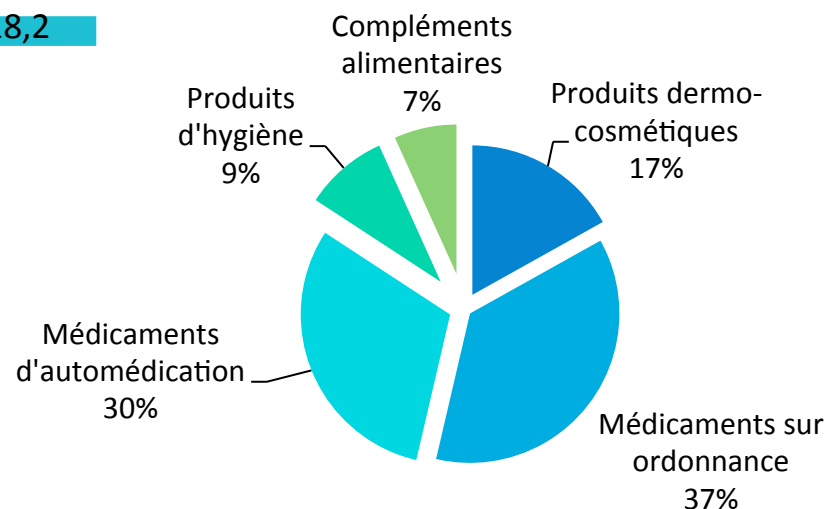
Raisons d'aller en officine?

Réaction face à une pathologie bénigne ?

Réaction face à une pathologie bénigne



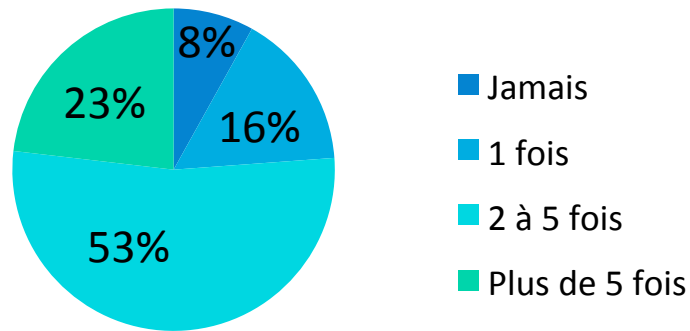
Les patients ont tendance à utiliser les médicaments disponibles dans leur pharmacie domestique
Utilisation de médicaments familiers : peu de changements des habitudes



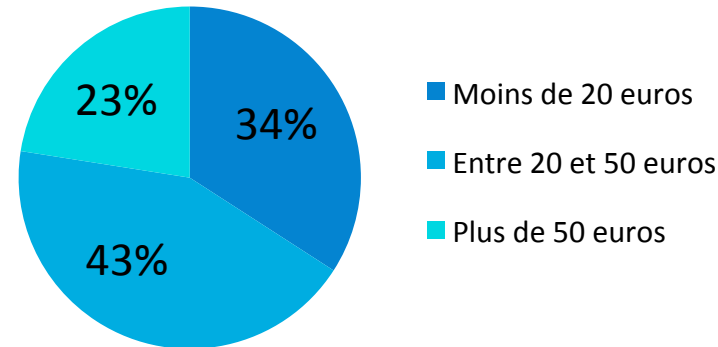
Raisons d'aller en officine

Les achats en pharmacie ?

Fréquence d'achat de médicaments (OTC) par an

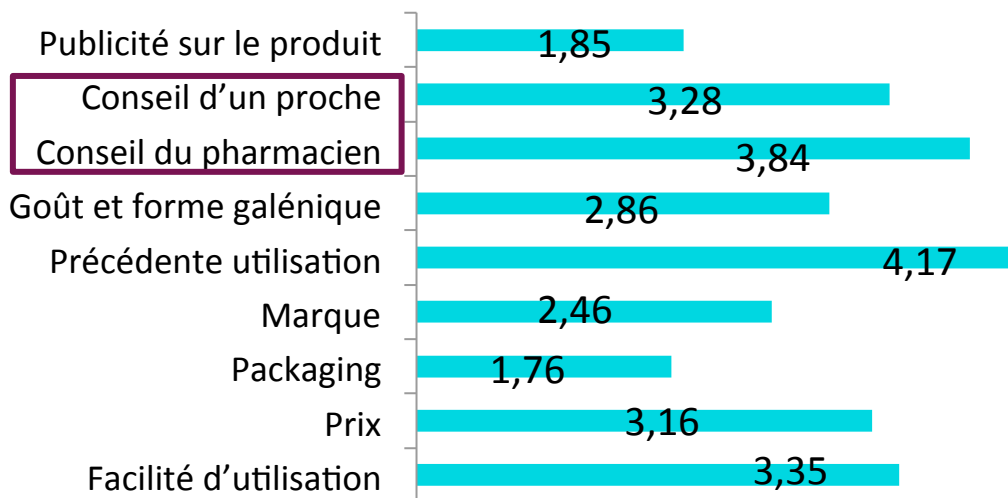


Panier moyen OTC

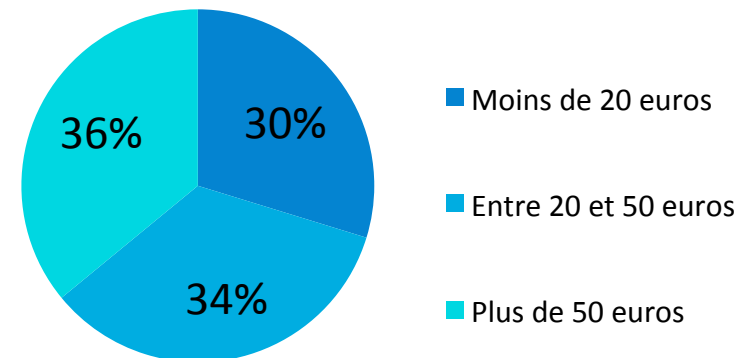


Éléments qui influencent l'achat

1 = peu influençant ; 5 = très influençant



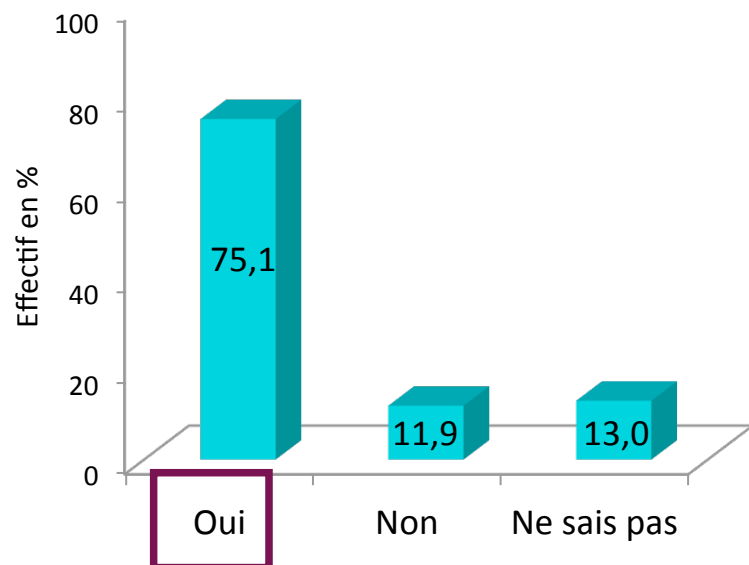
Panier moyen achat de parapharmacie



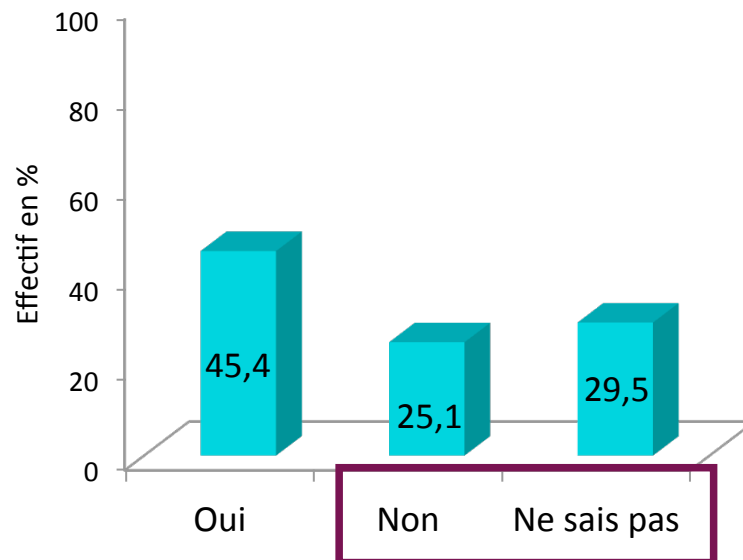
La vente en ligne : Que savent les patients?

La vente en ligne de médicaments : Que savent les patients ?

Est-il possible d'acheter des médicaments sur internet ?



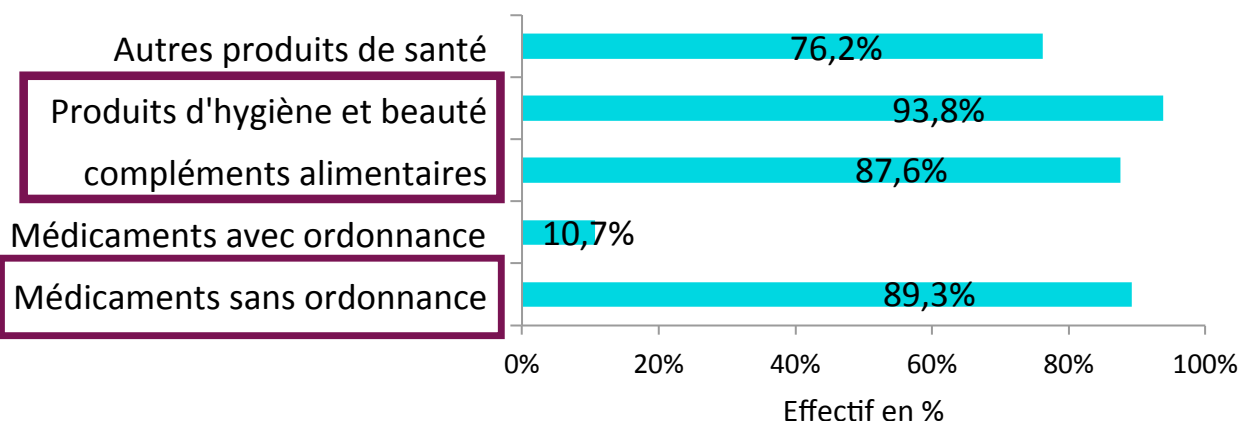
La vente en ligne des médicaments est-elle autorisée en France ?



Les répondants savent que des médicaments sont disponibles à la vente sur internet mais pensent que cette pratique n'est pas autorisée en France

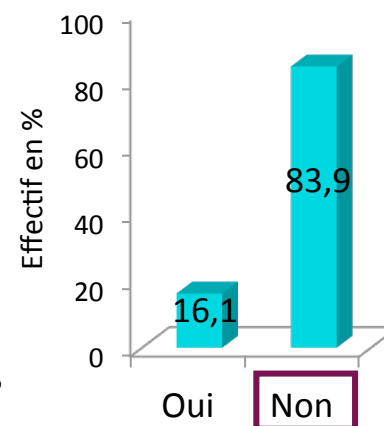
La vente en ligne de médicaments : Connaissance des achats sur internet

Selon vous, quels types de produits peut-on acheter sur un site de pharmacie en ligne?

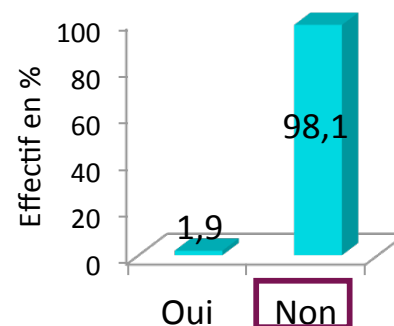


Les répondants ont un pseudo-intérêt pour la vente en ligne mais le premier essai ne paraît pas être déclencheur d'achat

Vous êtes-vous déjà rendu(e) sur le site d'une pharmacie en ligne?

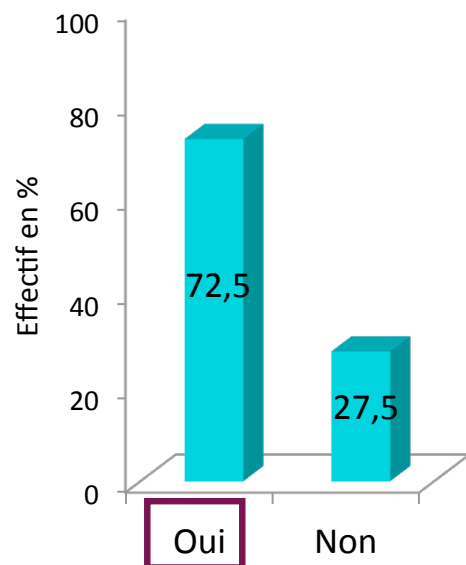


Avez-vous déjà acheté des médicaments sur internet?

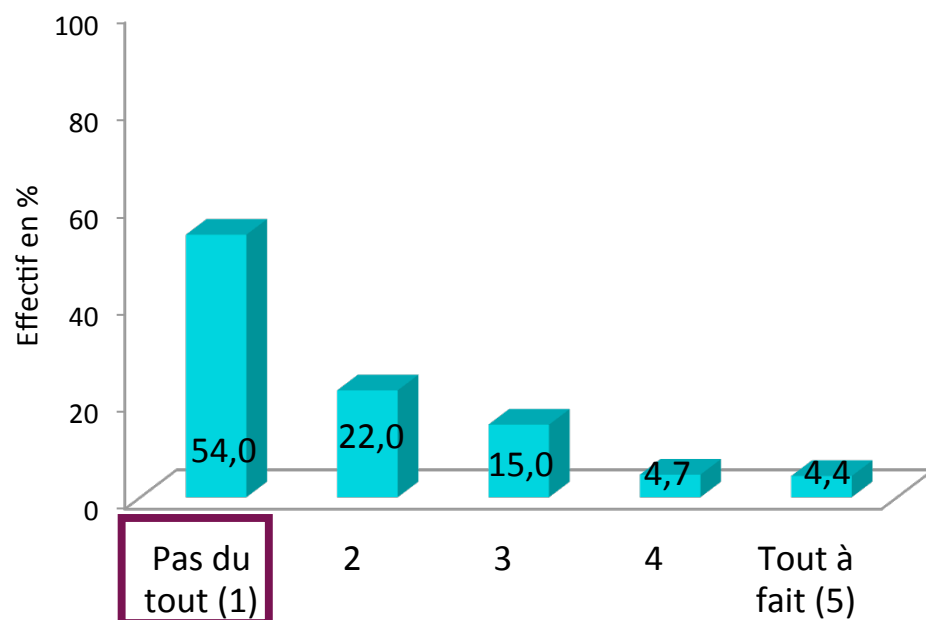


La vente en ligne de médicaments : Connaissance de la réglementation

A votre avis, est-il possible de vérifier qu'un site de vente en ligne de médicaments est légal?



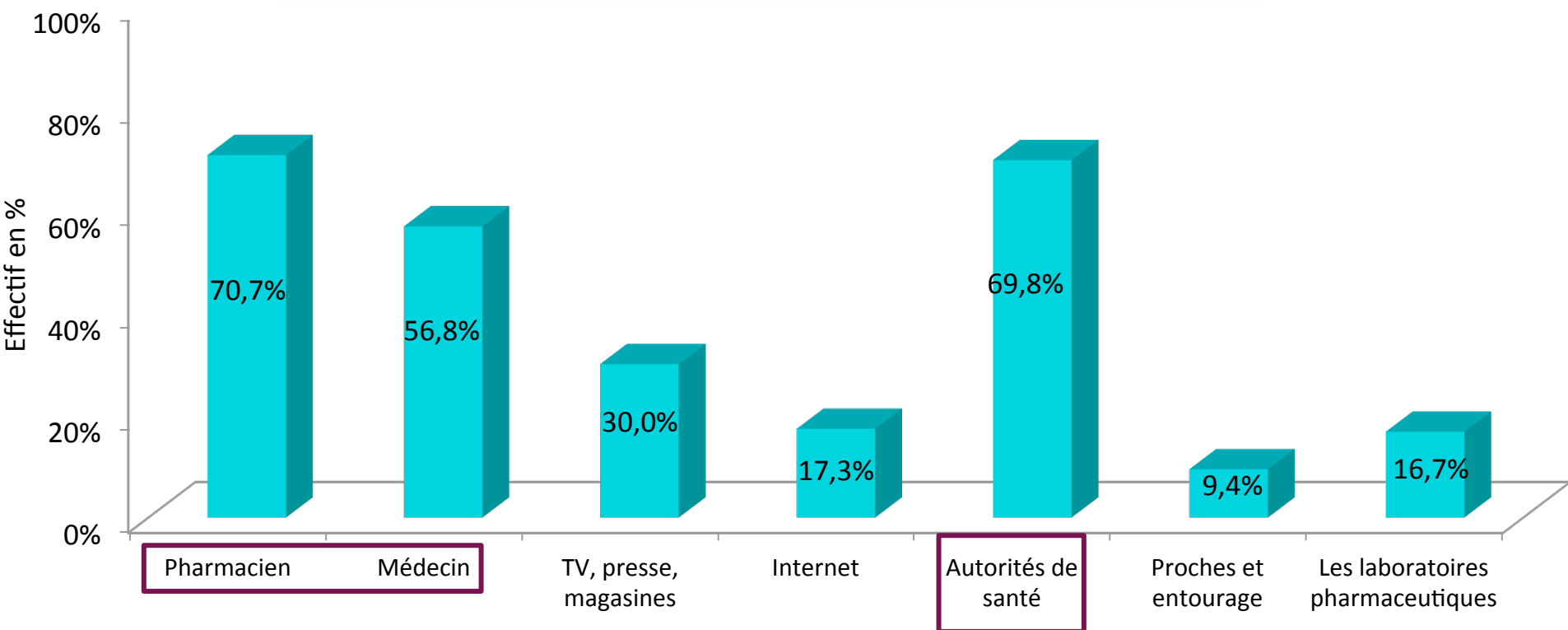
Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur l'autorisation des pharmaciens de vendre des médicaments en ligne ?



Les répondants n'ont pas été informés sur l'ouverture des sites de vente en ligne mais pensent qu'il est possible de vérifier la légalité du site.

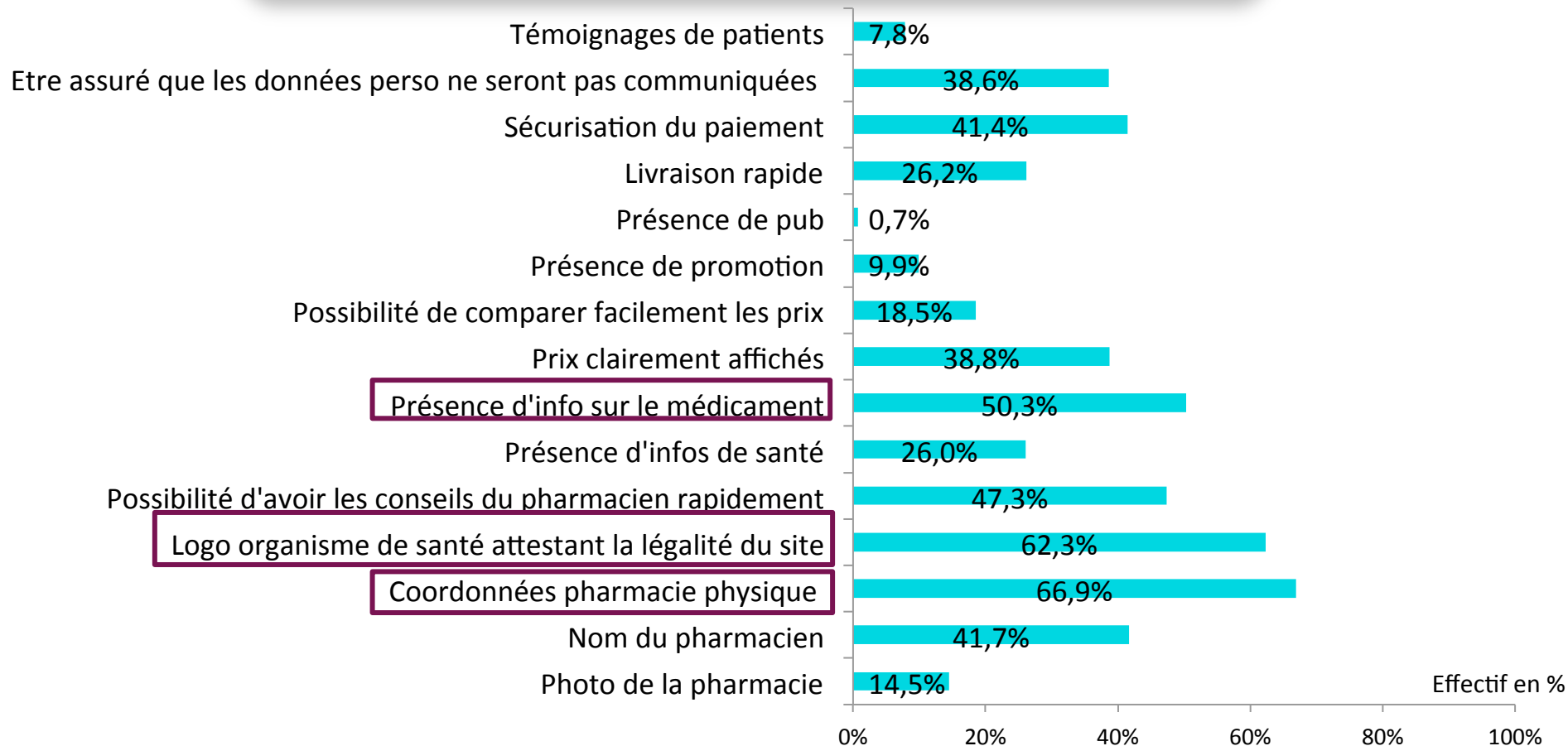
Quelles sont les attentes des patients ?

De quelles sources aimeriez-vous recevoir des informations sur la vente en ligne de médicaments ?



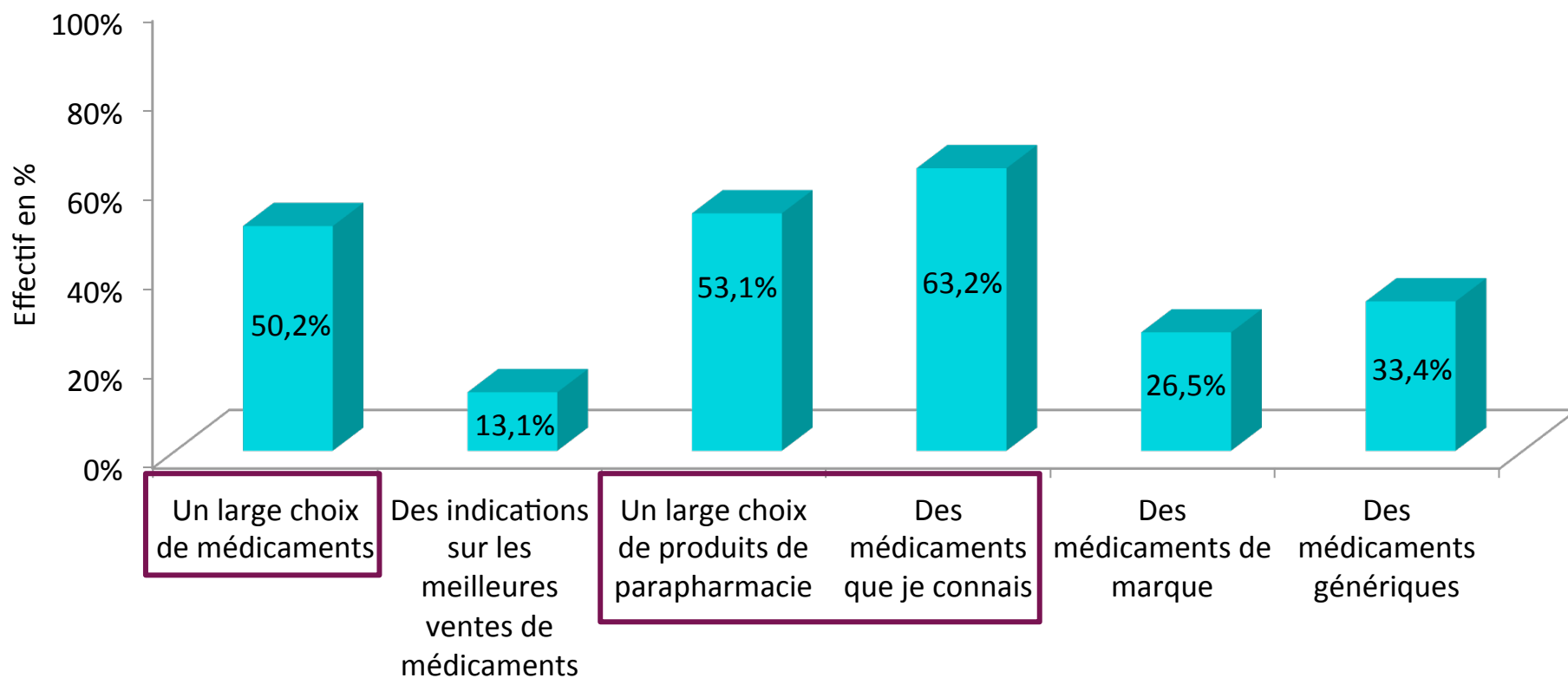
La majorité des personnes interrogées aimeraient être informées sur le sujet par : les pharmaciens, les autorités de santé et les médecins

Quels éléments souhaiteriez-vous retrouver en priorité sur un site ?



Pour être fonctionnel et rassurant, le site doit contenir trois informations essentielles : l'adresse postale de la pharmacie, le logo garantissant la validité du site et des informations sur le médicament

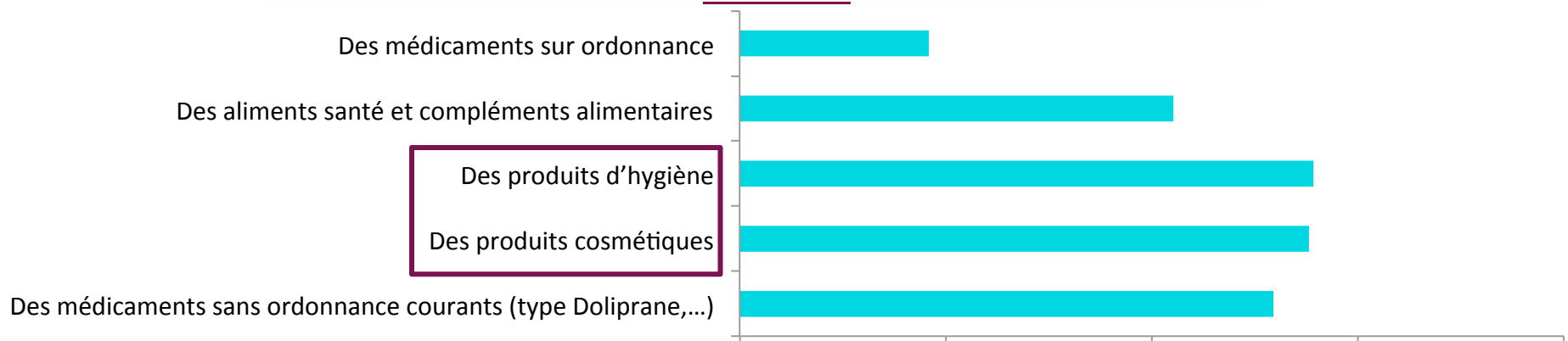
En ce qui concerne l'offre disponible sur le site, quelles seraient vos priorités ?



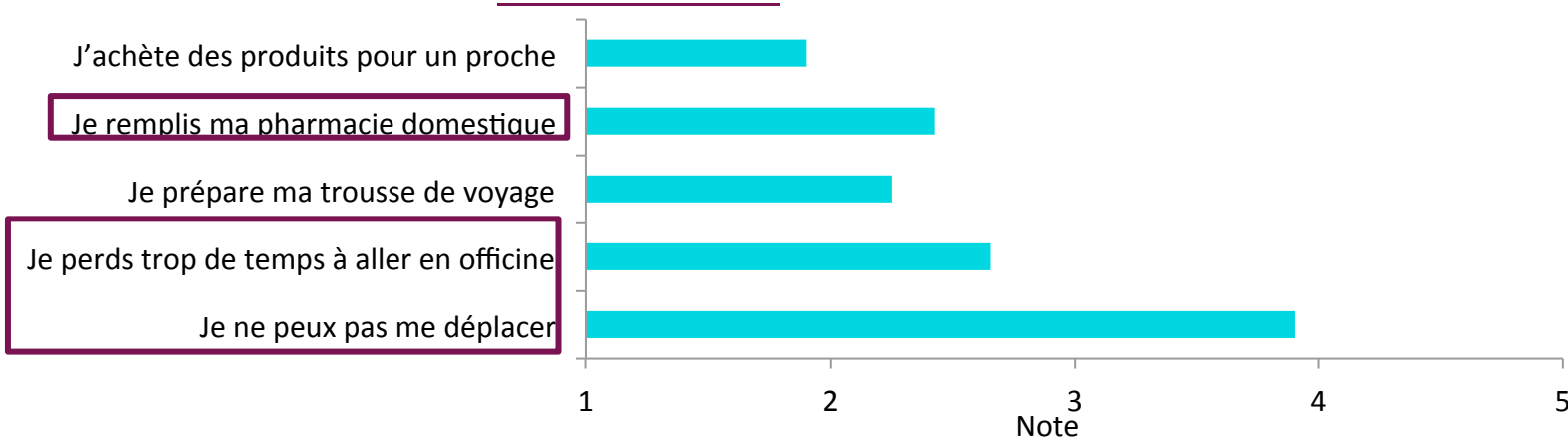
Le choix important et la présence de produits habituels sont déterminants pour l'achat sur un site internet

Quel type de produits de santé et dans quelles circonstances seriez-vous prêt à acheter en ligne?

Produits



Circonstances

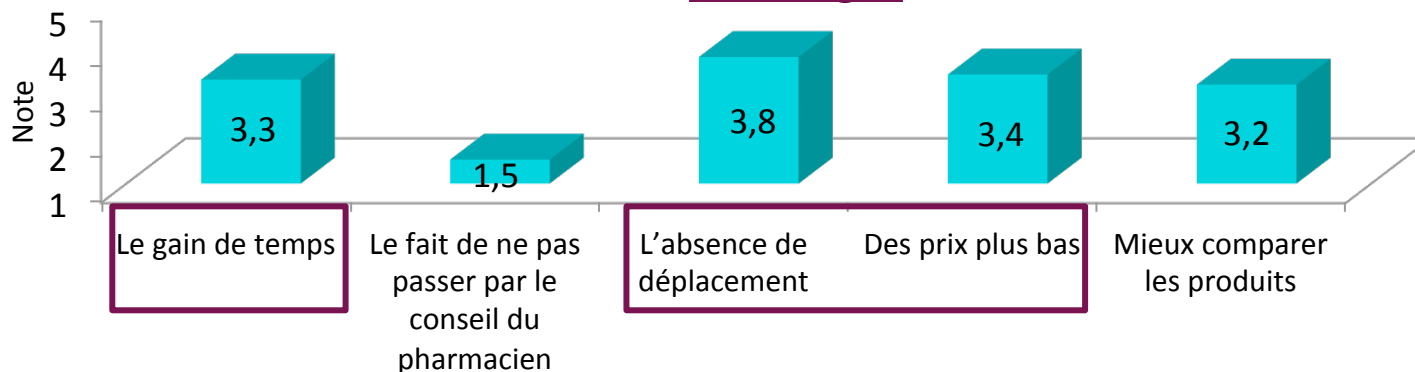


Les produits d'hygiène, Les médicaments, les cosmétiques seraient les plus achetés
Ces achats serviraient à alimenter la pharmacie domestique et permettraient un gain de temps certain

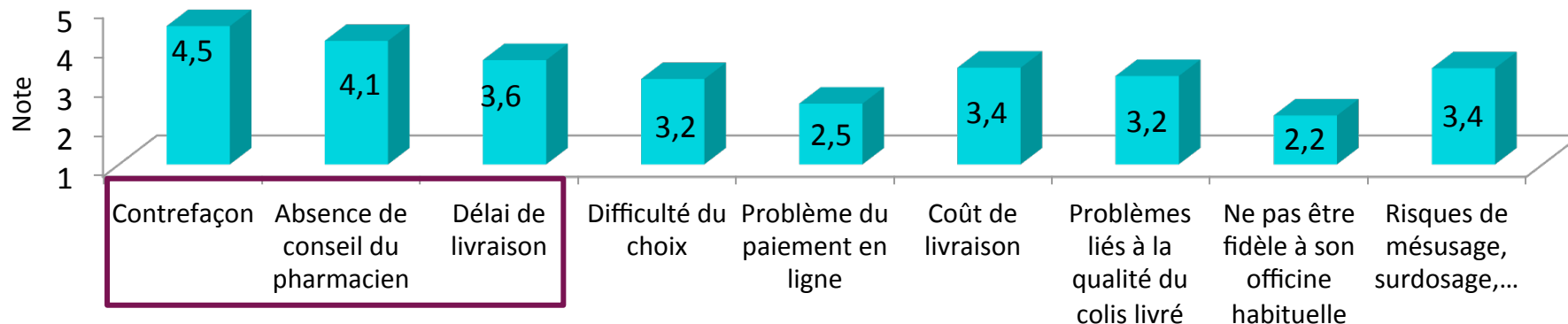
Avantages et inconvénients perçus par les patients

Avantages/inconvénients d'acheter des médicaments en ligne?

Avantages



Inconvénients



Avantages : Des prix réduits, du temps gagné sans avoir besoin de se déplacer

Inconvénients : Pas de disponibilité immédiate des achats, des achats peu sécurisés et absence de conseil

Etude de sites de vente en ligne déjà créés

- Perception de ces sites par les patients ?
- Intérêt pour ces sites ?
- Degré de confiance ?
- Evaluation des sites

Les sites étudiés



LaSante.net
Site légal - Présentation claire, simple et scientifique

PHARMAshopi.com
Site légal - Présentation plus complexe



Pharmacie en Ligne en France
Site illégal



Perception des sites

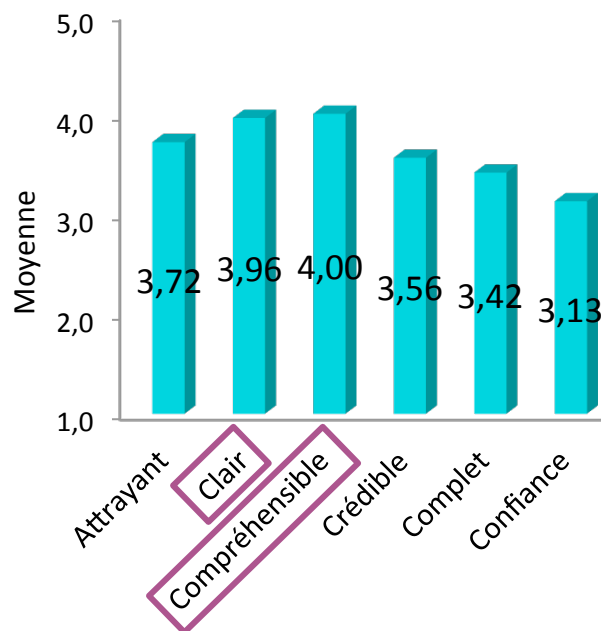
LaSante.net



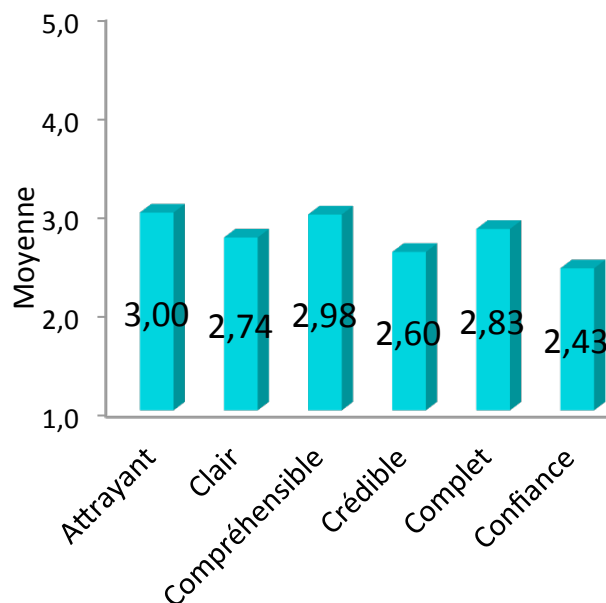
PHARMAshopi



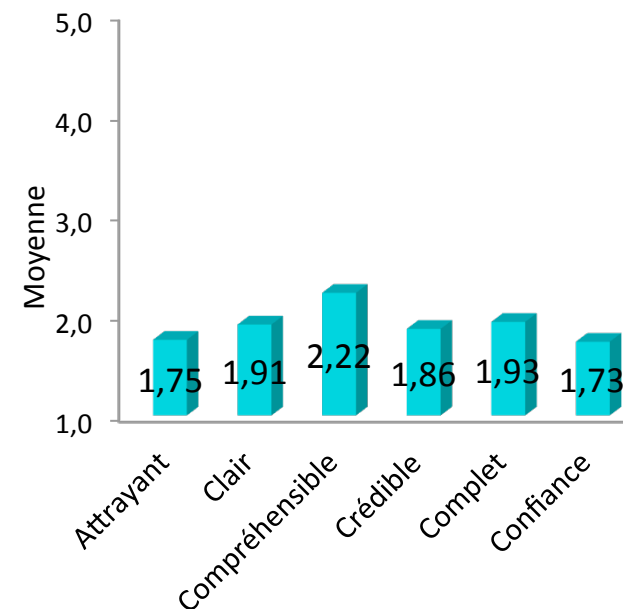
Pharmacie en ligne en France



Le site LaSante.net est davantage perçu comme clair et compréhensible.



Le site PHARMAshopi est moins bien perçu que LaSante.net.



Le site Pharmacie en ligne en France est mal perçu par les répondants

Cette page du site vous donne-t-elle envie d'aller plus loin ?



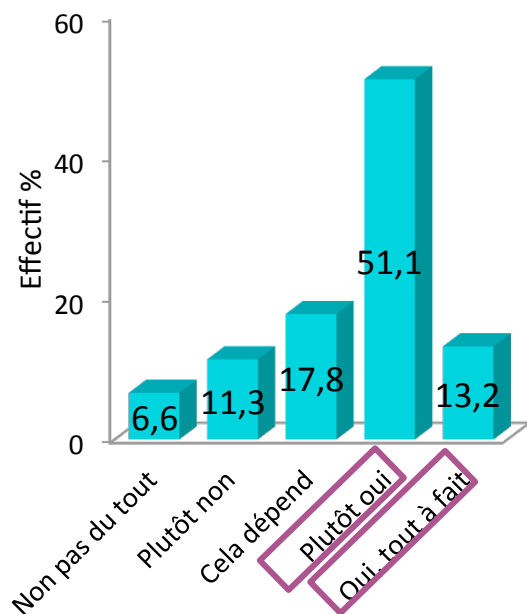
LaSante.net



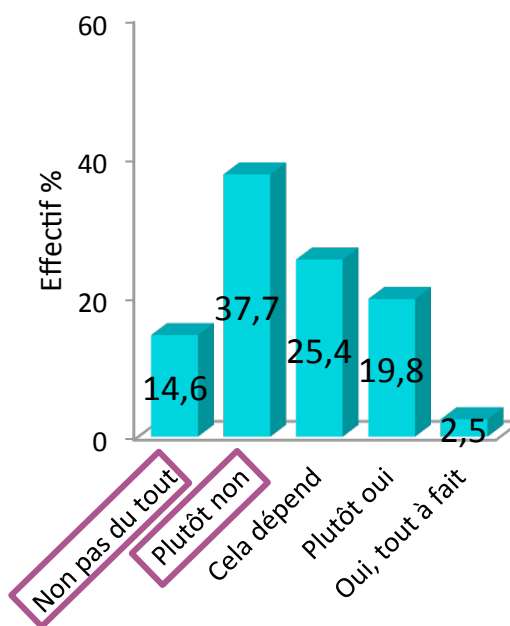
PHARMAshopi



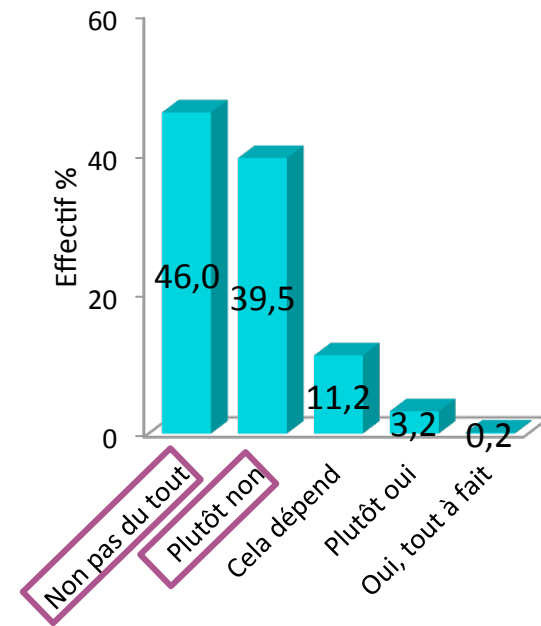
Pharmacie en ligne en France



Le site LaSante.net suscite l'intérêt de plus de 60% des répondants.



Le site PHARMAshopi ne suscite pas l'intérêt de la majorité des répondants.



La plupart des répondants ne sont pas intéressés par le site de Pharmacie en ligne

Quel degré de confiance accorderiez-vous aux informations trouvées sur le site ?

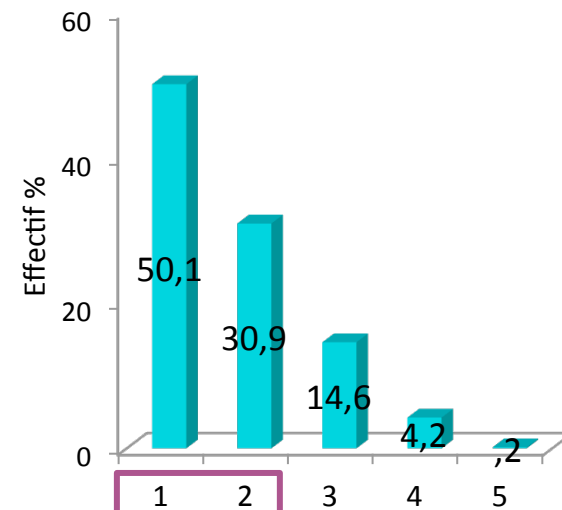
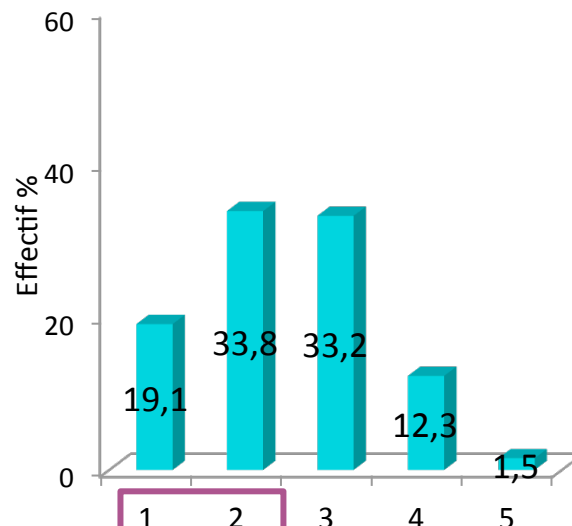
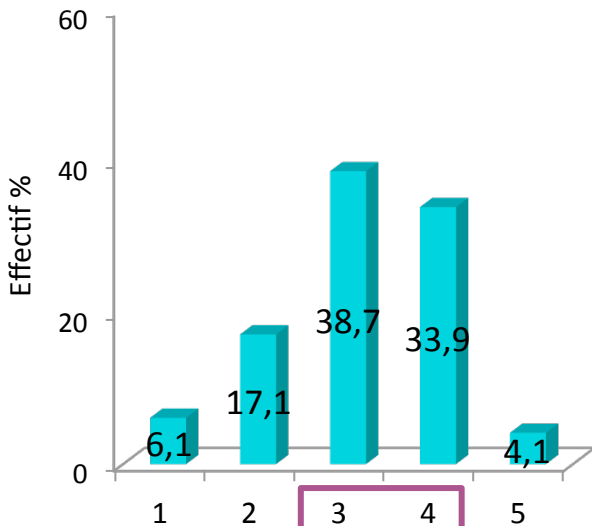
LaSante.net



PHARMAshopi



Pharmacie en ligne
en France



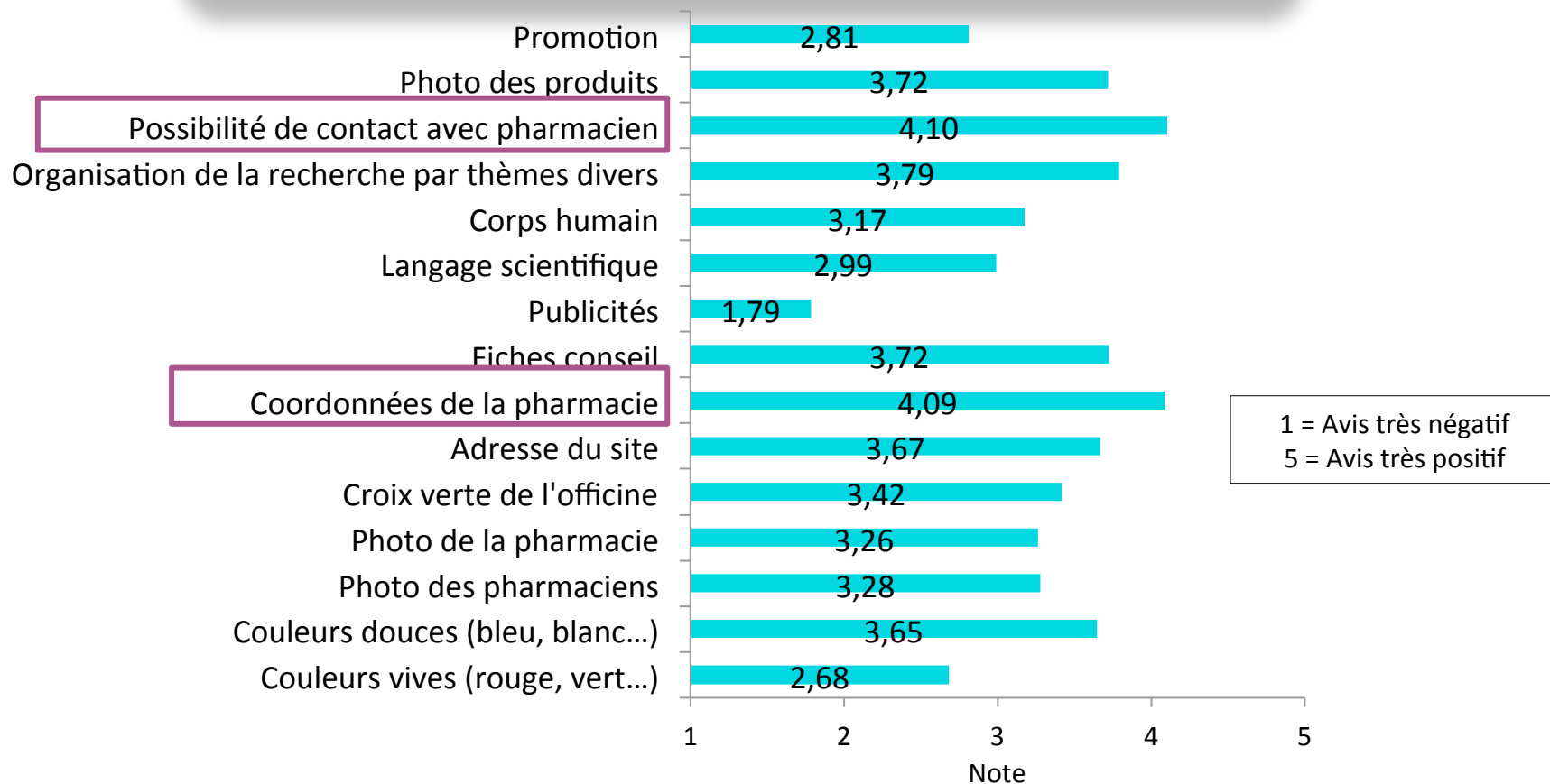
1 = Pas du tout confiance ; 5 = Tout à fait confiance

La majorité des répondants accordent moyennement confiance aux infos du site.

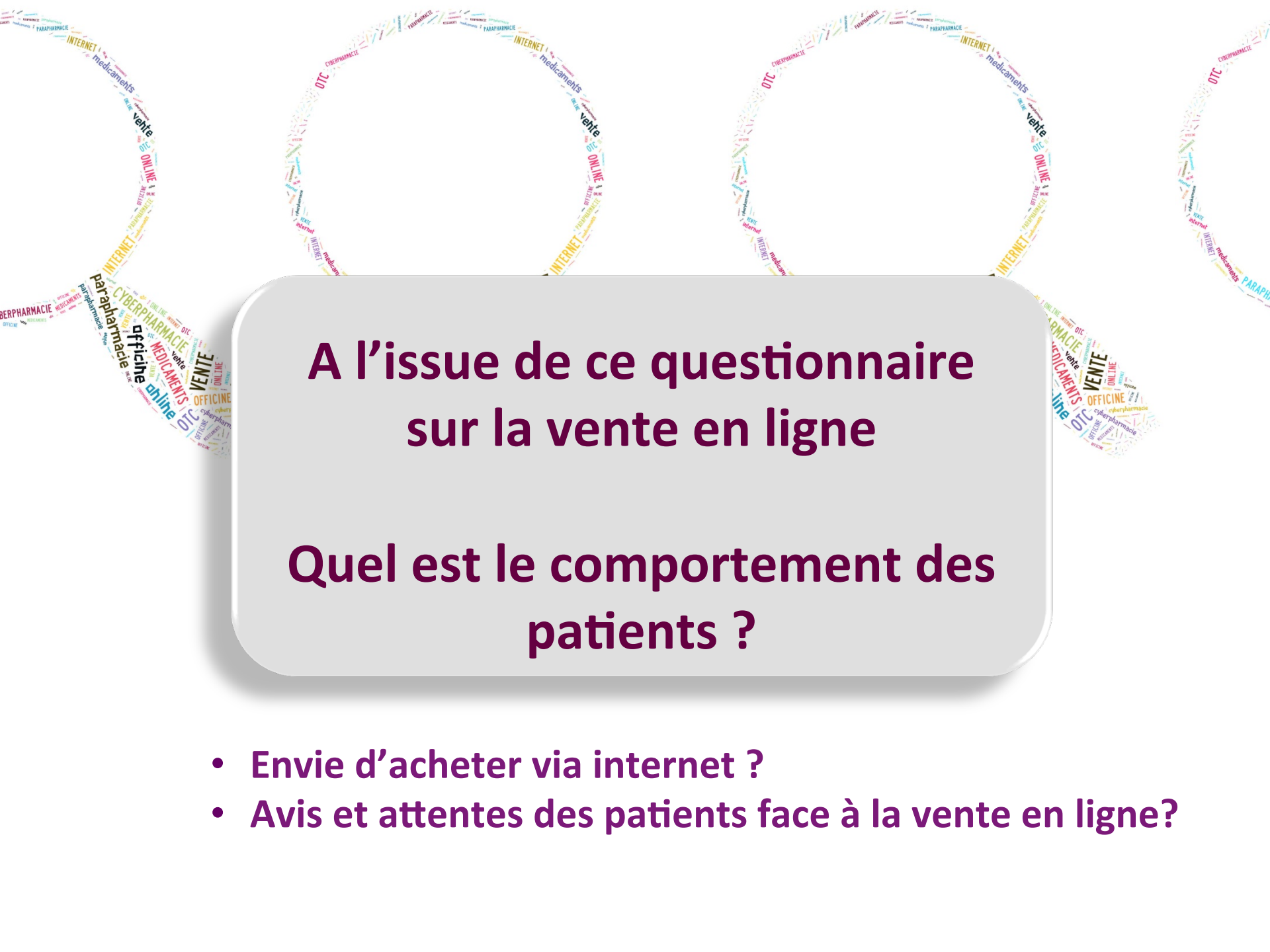
La majorité des répondants n'accordent pas confiance aux infos du site.

50% des répondants n'ont pas confiance dans les infos du site.

Comment évaluez-vous les différents éléments présents sur les sites?



Avoir la possibilité de contacter le pharmacien et avoir les coordonnées de la pharmacie sont des éléments positifs aux sites présentés .



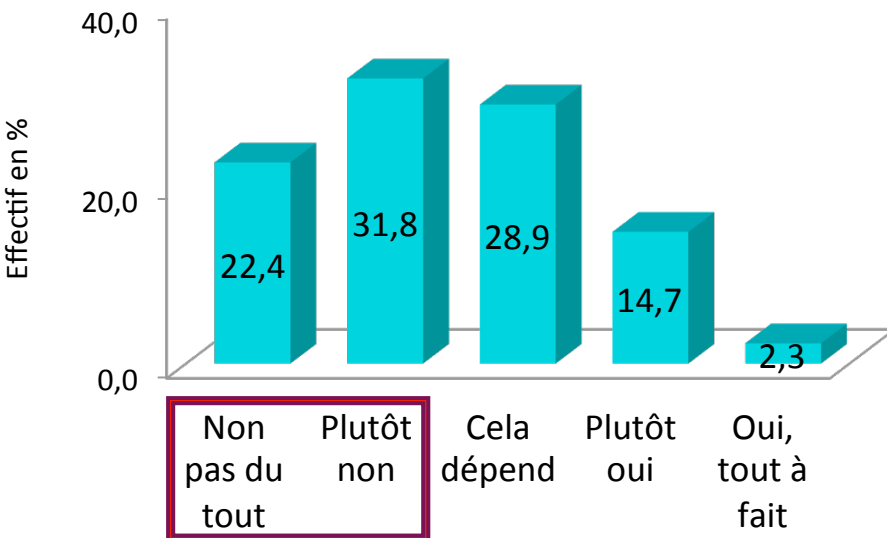
A l'issue de ce questionnaire sur la vente en ligne

Quel est le comportement des patients ?

- Envie d'acheter via internet ?
- Avis et attentes des patients face à la vente en ligne?

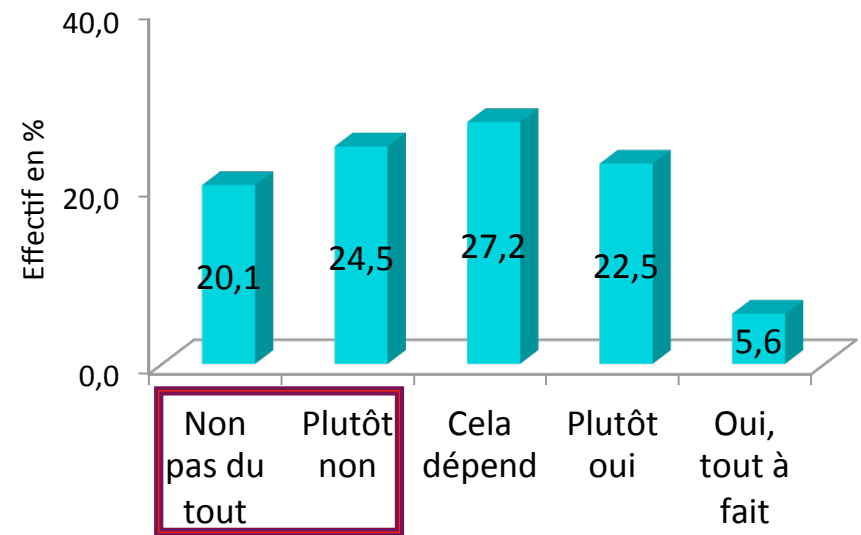
Déclenchement d'un achat suite à ces informations?

À l'avenir envisageriez-vous d'acheter des médicaments sur internet?



Aujourd'hui la plupart des répondants à notre sondage ne seraient pas encore prêts à acheter des médicaments sur internet

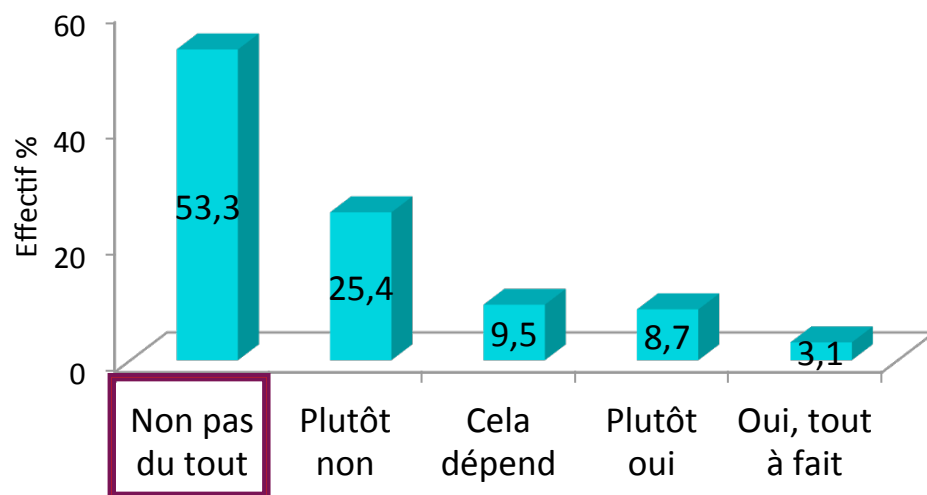
Envisageriez-vous d'acheter des médicaments sur le site internet de votre pharmacie habituelle si elle en possédait un?



La plupart des personnes interrogées ne sont pour l'instant pas prêtes à acheter des médicaments en ligne

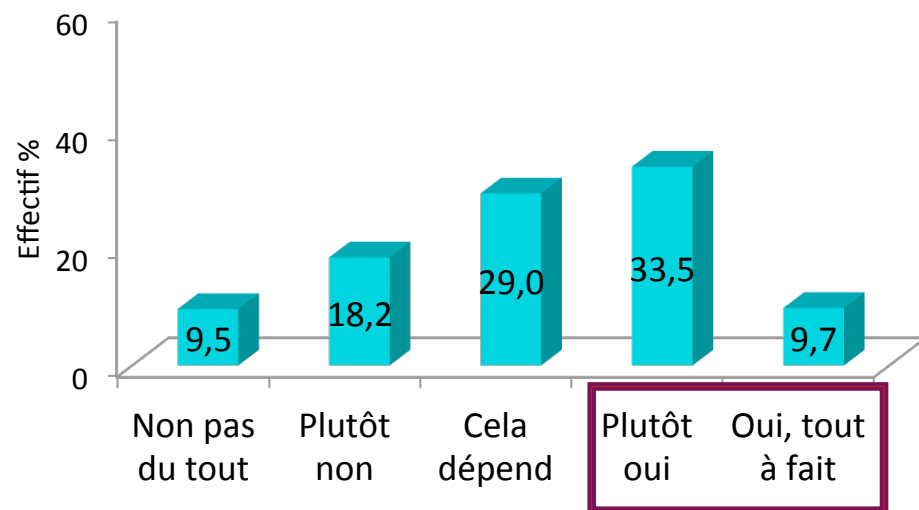
Quels sont les avis et les attentes des patients?

Pensez-vous que les sites de vente en ligne de médicaments devraient également proposer des médicaments sur prescription ?



Plus de 50 % des personnes interrogées seraient non favorables à la mise à disposition sur le net de médicaments soumis à prescription médicale

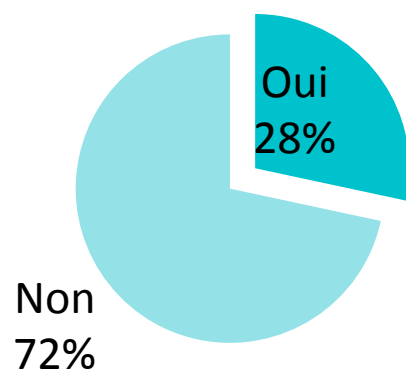
A l'avenir, pensez-vous que la vente en ligne de médicaments pourrait conduire à une baisse des prix en officine?



Plus de 30 % des personnes interrogées pensent que la vente en ligne de médicaments conduira à une baisse des prix pratiqués en officine

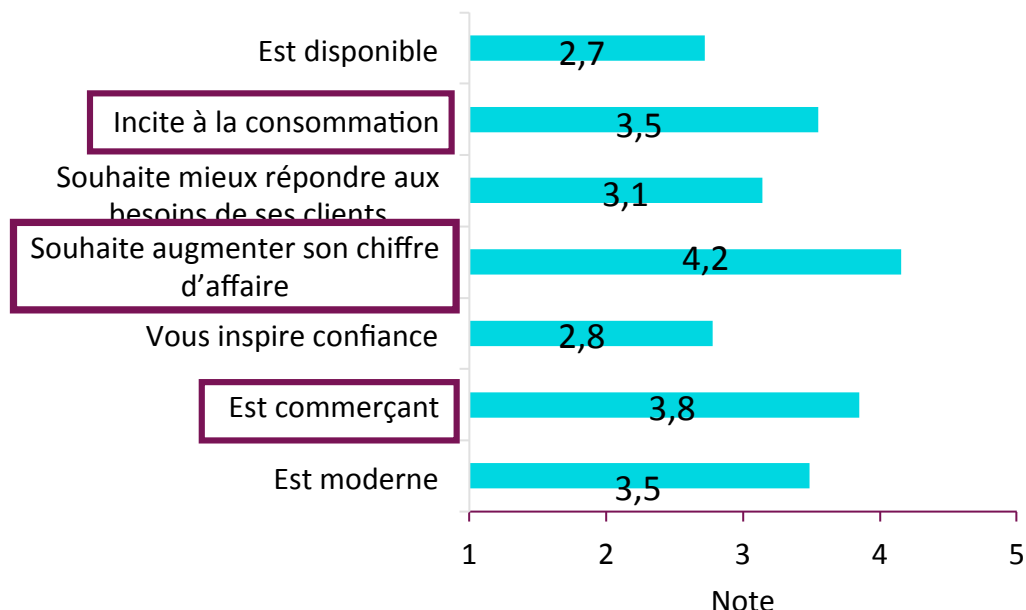
Quels sont les avis et les attentes des patients?

A l'issue de ce questionnaire demanderez-vous à votre pharmacie habituelle si elle possède un site de vente en ligne ou si elle envisage d'en développer un?



Près des trois quarts des répondants déclarent que l'existence d'une pharmacie en ligne attachée à leur officine ne constitue pas un besoin

Pour vous, un pharmacien qui vend des médicaments en ligne...

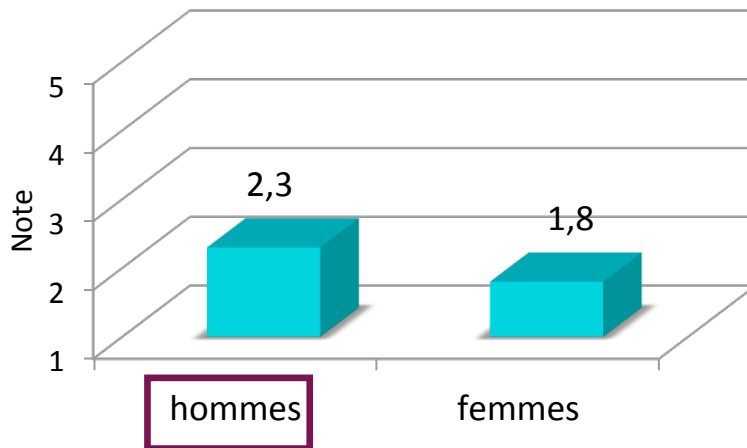


La pharmacie en ligne est perçue comme étant un canal supplémentaire à disposition des pharmaciens servant à dégager du profit

La vente en ligne de médicaments : pour qui ?

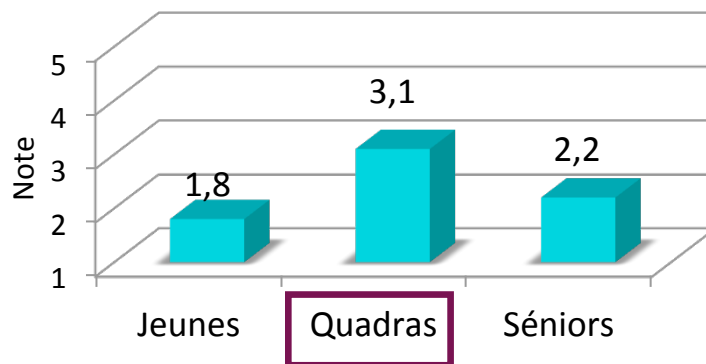
Des types d'acheteurs en ligne se profilent...

Les hommes plus partants que les femmes pour acheter en ligne



Les femmes pensent que cela aura un impact plus fort sur le rôle du pharmacien à l'avenir

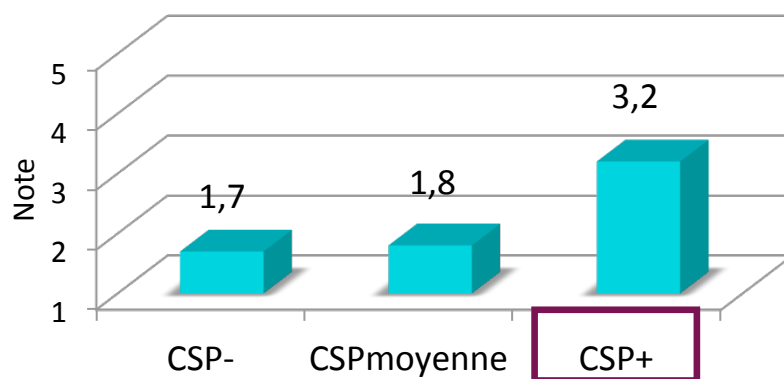
Les quadras plus tentés que les jeunes ou les seniors



Les quadras sont également plus tentés par l'achat en GMS

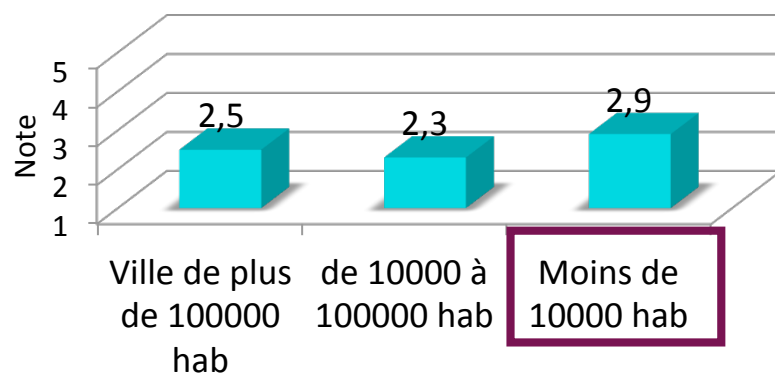
Des types d'acheteurs en ligne se profilent...

Les CSP + plus enclin à acheter en ligne



Les CSP+ sont les seuls à plébisciter également la vente de médicaments en GMS

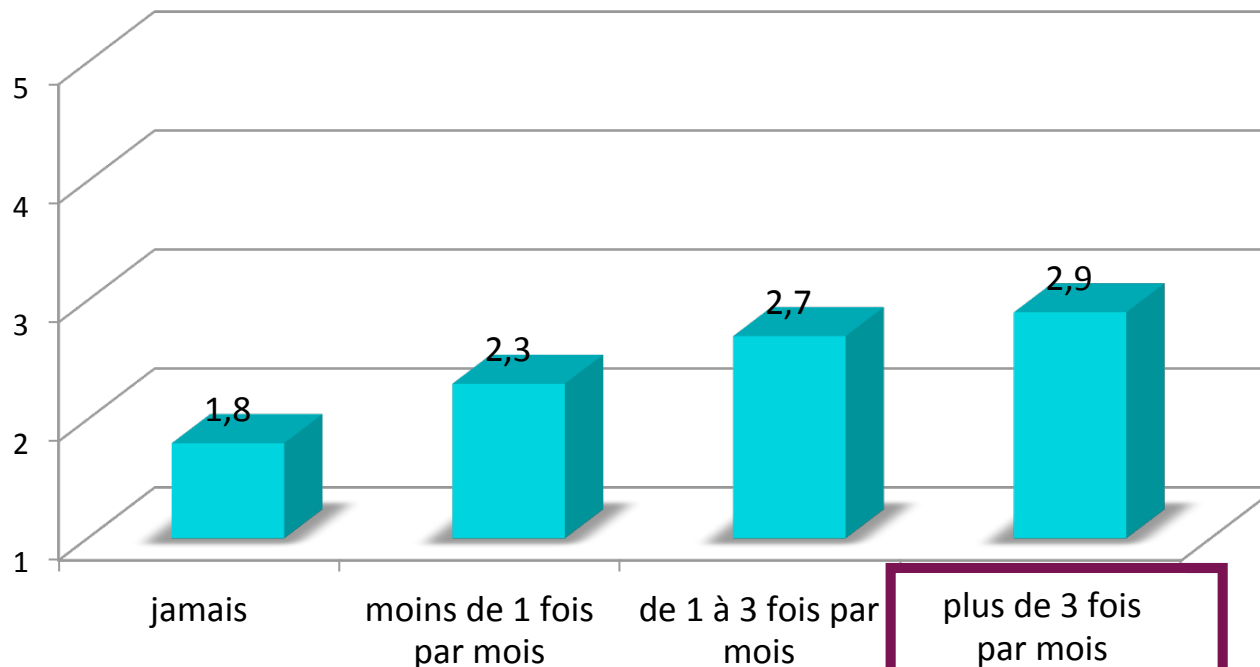
Plus d'avis positif pour la vente en ligne de médicaments en milieu rural, uniquement si le pharmacien est connu



Ce sont également ceux qui sont le plus attirés par la vente de médicaments en GMS

Des types d'acheteurs en ligne se profilent...

Acheter de façon régulière sur Internet joue en faveur de l'achat de médicaments en ligne



Les gens qui n'achètent jamais sur Internet sont les plus réticents à acheter en ligne

Un acheteur potentiel atypique

Le Gentleman Farmer

- Un Homme
- Quadras
- CSP+
- Vivant en milieu rural
- Achetant très régulièrement en ligne
- Soutien la vente de médicaments en GMS



Caractéristiques

- Ne s'intéresse pas à la santé mais se sent expert du sujet
- Considère le pharmacien comme un vendeur
- Considère le prix comme la variable essentielle du choix d'un médicament d'automédication
- S'automédique rarement et dépense très peu en officine
- Soutien la vente de médicaments en GMS

Point positif pour le futur de la vente en ligne :

- Il peut s'apparenter à un lead user ou à un innovateur précoce

Points négatifs :

- Pas de dépenses, pas d'intérêt, juste l'attrait de la nouveauté et de prix potentiellement plus bas
- Pas la cible habituelle des innovations en matière de distribution santé (femmes ou jeunes)



Recommendations

La santé.net : un site très apprécié par les patients

Comment s'en inspirer ?

Le site semble: compréhensible, crédible et relativement complet

Les personnes qui ont consulté la page d'accueil seraient prêtes à revenir sur le site à l'avenir

Lasante.net

Clair

Il inspire la confiance des utilisateurs

Attrayant

La page d'accueil donne envie de visiter le site

Nos recommandations pour un site idéal

- La page d'accueil doit inspirer confiance à l'utilisateur:
 - ⊙ Choisir un nom qui apporte une caution scientifique au site
 - ⊙ Charte graphique identique aux couleurs de l'officine, avec des tons verts
 - ⊙ Mettre la croix verte et le caducée de l'officine
 - ⊙ Mentionner la localisation géographique de l'officine sur une carte de France et mettre un lien Google earth à disposition des utilisateurs



Nos recommandations pour un site idéal

- ⊙ Apposer l'adresse et le numéro de téléphone de l'officine physique
- ⊙ Mettre des photos du pharmacien titulaire et éventuellement de l'équipe officinale
- ⊙ Faire une rubrique « Textes réglementaires/règlementation encadrant la vente en ligne » pour donner une caution légale :
 - ✓ Mentionner l'agrément par l'ARS
 - ✓ Mise en avant de la sécurisation des données personnelles des patients sur un hébergeur certifié



Nos recommandations pour un site idéal

- La navigation sur le site doit être intuitive:

- ⊙ Page peu chargée, sobre
- ⊙ Police de caractère suffisamment grande pour être visible par tous
- ⊙ Mise à disposition d'un moteur de recherche sur le site



Nos recommandations pour un site idéal

⊙ Des rubriques explicites

- **Rubrique dédiée aux médicaments OTC**
 - ✓ Médicaments classés par maux
 - ✓ Photos des boîtes de médicaments (conditionnement primaire et secondaire)
- **Rubrique dédiée à la parapharmacie**
- **Rubrique dédiée aux promotions (uniquement disponibles sur le site)**
- **Rubrique dédiée au conseil**
 - ✓ Possibilité de contact du pharmacien
 - ✓ Etablissement de fiches conseil téléchargeables
- **Rubrique questions/réponses**
- **Rubrique compte client**
- **Rubrique vos suggestions (avec questionnaire de satisfaction du site qui permettrait une amélioration dans le temps)**



Exemple d'un site qui correspondrait aux attentes des patients



Saisissez votre recherche



Mon panier

Inscrivez-vous

Connexion



Pharmacie UPMC Paris VI
102 Bd Raspail
75006 Paris
Tél : 01 02 03 04 05
[Lien google earth](#)

Réglementation

Parapharmacie

Médicaments

Détails
livraisons

Promotions



L'équipe de la pharmacie UPMC vous accueille sur son site de vente en ligne



Demandez conseil à notre pharmacien



Appelez au
09-03-04-04-06



PharmacieUPMC@gmail.com

Liens vers les autorités réglementaires



MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DES SPORTS





Saisissez votre recherche



Mon panier

Inscrivez-vous

Connexion



Pharmacie UPMC Paris VI
102 Bd Raspail
75006 Paris
Tél : 01 02 03 04 05
[Lien google earth](#)

Médicaments

Médicaments sans ordonnance

Douleurs et
fièvres

Forme et
vitalité

Maux de gorge
et toux

Etat grippal

Sevrage tabagique

Muscles et
articulations

Premiers soins



Yeux

Nez et oreilles

Maux de
bouche

Digestion et
nausées

Irritations et
infections

Troubles
veineux

Bébé

Toutes nos fiches conseils
téléchargeables : [ici](#)

Vos questions, nos réponses: [ici](#)

Compte client

Aidez nous à améliorer le site : [ici](#)



Sécurisation de vos données
personnelles grâce à l'hébergeur : x



Médicaments

*Douleurs et
fièvre*



DAFALGAN 500 MG
COMPRIMÉ
EFFERVESCENT BOÎTE
DE 16

1,90 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 500 MG
GÉLULES BOÎTE DE 16

1,95 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 600 MG
SUPPOSITOIRES
ADULTE BOÎTE DE 10

2,17 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 80 MG
SUPPOSITOIRES BOÎTE
DE 10

1,88 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 150 MG
SUPPOSITOIRES BOÎTE
DE 10

1,98 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 1G
COMPRIMÉS
EFFERVESCENT BOÎTE 8

1,90 €

Ajouter au panier



DAFALGAN 1G
COMPRIMÉS PELLICULÉ
BOÎTE 8

1,95 €

Ajouter au panier



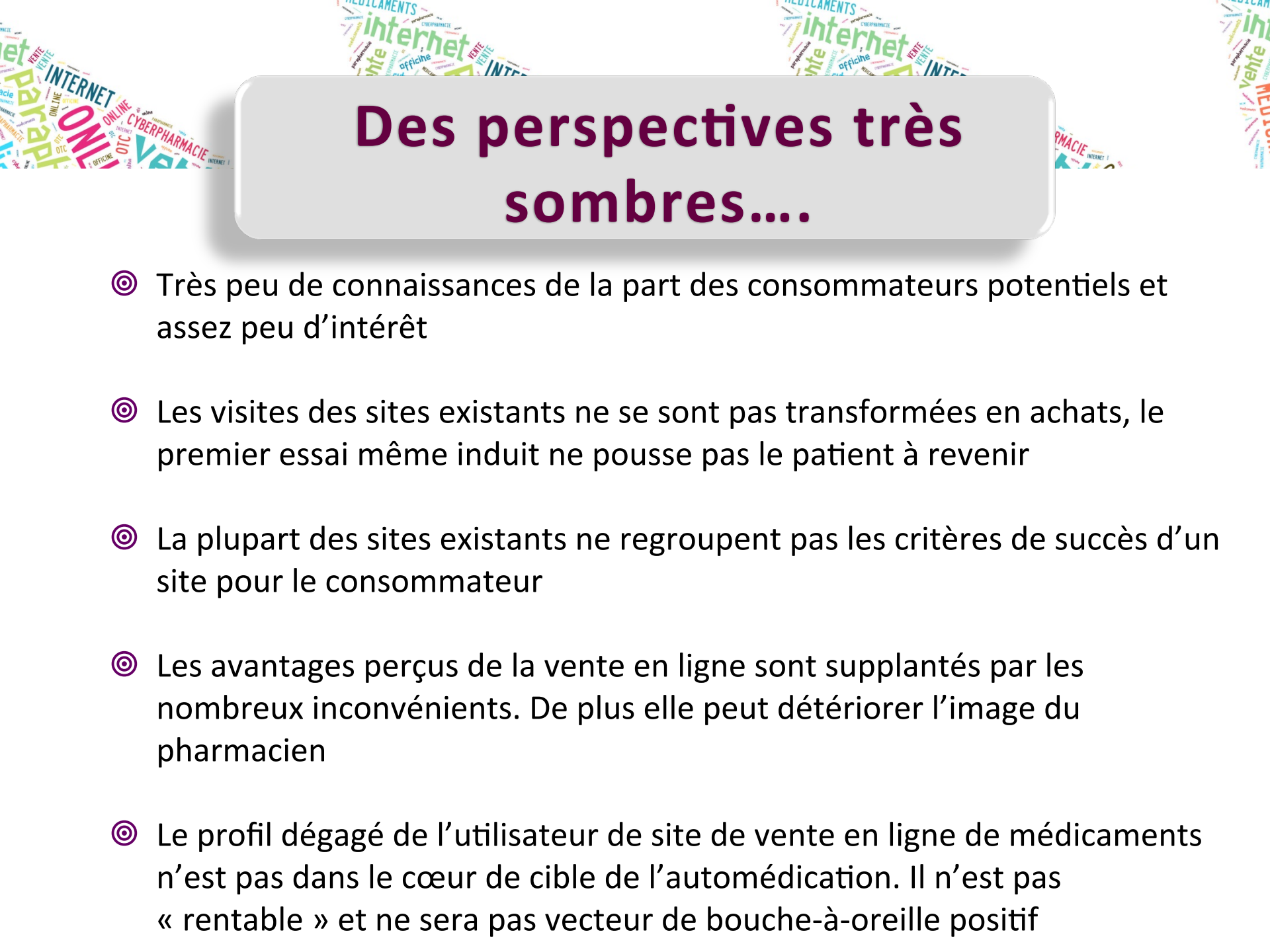
DAFALGAN 300 MG
SUPPOSITOIRES BOÎTE
DE 10

2,03 €

Ajouter au panier



**Enfin,
il y a-t-il
un avenir pour la
vente en ligne de
médicaments ?**



Des perspectives très sombres....

- ⊙ Très peu de connaissances de la part des consommateurs potentiels et assez peu d'intérêt
- ⊙ Les visites des sites existants ne se sont pas transformées en achats, le premier essai même induit ne pousse pas le patient à revenir
- ⊙ La plupart des sites existants ne regroupent pas les critères de succès d'un site pour le consommateur
- ⊙ Les avantages perçus de la vente en ligne sont supplantés par les nombreux inconvénients. De plus elle peut détériorer l'image du pharmacien
- ⊙ Le profil dégagé de l'utilisateur de site de vente en ligne de médicaments n'est pas dans le cœur de cible de l'automédication. Il n'est pas « rentable » et ne sera pas vecteur de bouche-à-oreille positif

....et quelques lieux

- ⊙ La « mise en ligne » d'un secteur passe toujours par des réticences, la santé n'y coupe pas, mais l'évolution de l'adoption semble suivre un cours traditionnel
- ⊙ Les patients font confiance à leur pharmacien, c'est en capitalisant sur cette confiance que les sites pourront se développer
- ⊙ Il existe une recette et des facteurs clés de succès pour un site idéal, qui pousserait au développement de la vente en ligne de médicaments
- ⊙ Dans les autres pays, l'évolution a été longue.....

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)

Table ronde

Stéphanie BARRE (DOCTI PHARMA)
Pierre-Jean BISIAU (PHARMACIE BISIAU)
Daphné LECOMTE SOMAGGIO (AFIPA)
Vincent PERROT (C.L.C.V.)
Marie-Paule Serre (UPMC)
Deborah Wallet-Wodka (UPMC)