

**THESE
POUR LE DIPLOME D'ETAT
DE DOCTEUR EN PHARMACIE**

**Soutenue publiquement le 1^{er} Juin 2023
Par Mme ADJADJ Sarah**

Création d'un site internet d'une pharmacie d'officine

Membres du jury :

Président : KARROUT Youness, Maitre de Conférences Universitaire, Laboratoire de Pharmacotechnie industrielle, Université de Lille

Directeur, conseiller de thèse : TAGZIRT Madjid, Maitre de Conférences Universitaire, Laboratoire d'Hématologie, Université de Lille

Assesseur(s) : MENSIER Margaux, Docteur en Pharmacie

Faculté de Pharmacie de Lille
3 Rue du Professeur Laguesse – 59000 Lille
03 20 96 40 40
<https://pharmacie.univ-lille.fr>

Université de Lille

Président
 Premier Vice-président
 Vice-présidente Formation
 Vice-président Recherche
 Vice-présidente Réseaux internationaux et européens
 Vice-président Ressources humaines
 Directrice Générale des Services

Régis BORDET
 Etienne PEYRAT
 Christel BEAUCOURT
 Olivier COLOT
 Kathleen O'CONNOR
 Jérôme FONCEL
 Marie-Dominique SAVINA

UFR3S

Doyen
 Premier Vice-Doyen
 Vice-Doyen Recherche
 Vice-Doyen Finances et Patrimoine
 Vice-Doyen Coordination pluriprofessionnelle et Formations sanitaires
 Vice-Doyen RH, SI et Qualité
 Vice-Doyenne Formation tout au long de la vie
 Vice-Doyen Territoires-Partenariats
 Vice-Doyenne Vie de Campus
 Vice-Doyen International et Communication
 Vice-Doyen étudiant

Dominique LACROIX
 Guillaume PENEL
 Éric BOULANGER
 Damien CUNY
 Sébastien D'HARANCY
 Hervé HUBERT
 Caroline LANIER
 Thomas MORGENROTH
 Claire PINÇON
 Vincent SOBANSKI
 Dorian QUINZAIN

Faculté de Pharmacie

Doyen
 Premier Assesseur et Assesseur en charge des études
 Assesseur aux Ressources et Personnels
 Assesseur à la Santé et à l'Accompagnement
 Assesseur à la Vie de la Faculté
 Responsable des Services
 Représentant étudiant

Delphine ALLORGE
 Benjamin BERTIN
 Stéphanie DELBAERE
 Anne GARAT
 Emmanuelle LIPKA
 Cyrille PORTA
 Honoré GUISE

Professeurs des Universités - Praticiens Hospitaliers (PU-PH)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
Mme	ALLORGE	Delphine	Toxicologie et Santé publique	81
M.	BROUSSEAU	Thierry	Biochimie	82
M.	DÉCAUDIN	Bertrand	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	81

M.	DINE	Thierry	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	81
Mme	DUPONT-PRADO	Annabelle	Hématologie	82
Mme	GOFFARD	Anne	Bactériologie - Virologie	82
M.	GRESSIER	Bernard	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	81
M.	ODOU	Pascal	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	80
Mme	POULAIN	Stéphanie	Hématologie	82
M.	SIMON	Nicolas	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	81
M.	STAELS	Bart	Biologie cellulaire	82

Professeurs des Universités (PU)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
M.	ALIOUAT	El Moukhtar	Parasitologie - Biologie animale	87
Mme	AZAROUAL	Nathalie	Biophysique - RMN	85
M.	BLANCHEMAIN	Nicolas	Pharmacotechnie industrielle	85
M.	CARNOY	Christophe	Immunologie	87
M.	CAZIN	Jean-Louis	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	86
M.	CHAVATTE	Philippe	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
M.	COURTECUISSÉ	Régis	Sciences végétales et fongiques	87
M.	CUNY	Damien	Sciences végétales et fongiques	87
Mme	DELBAERE	Stéphanie	Biophysique - RMN	85
Mme	DEPREZ	Rebecca	Chimie thérapeutique	86
M.	DEPREZ	Benoît	Chimie bioinorganique	85
M.	DUPONT	Frédéric	Sciences végétales et fongiques	87
M.	DURIEZ	Patrick	Physiologie	86
M.	ELATI	Mohamed	Biomathématiques	27
M.	FOLIGNÉ	Benoît	Bactériologie - Virologie	87
Mme	FOULON	Catherine	Chimie analytique	85
M.	GARÇON	Guillaume	Toxicologie et Santé publique	86
M.	GOOSSENS	Jean-François	Chimie analytique	85

M.	HENNEBELLE	Thierry	Pharmacognosie	86
M.	LEBEGUE	Nicolas	Chimie thérapeutique	86
M.	LEMDANI	Mohamed	Biomathématiques	26
Mme	LESTAVEL	Sophie	Biologie cellulaire	87
Mme	LESTRELIN	Réjane	Biologie cellulaire	87
Mme	MELNYK	Patricia	Chimie physique	85
M.	MILLET	Régis	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
Mme	MUHR-TAILLEUX	Anne	Biochimie	87
Mme	PERROY	Anne-Catherine	Droit et Economie pharmaceutique	86
Mme	ROMOND	Marie-Bénédicte	Bactériologie - Virologie	87
Mme	SAHPAZ	Sevser	Pharmacognosie	86
M.	SERGHERAERT	Éric	Droit et Economie pharmaceutique	86
M.	SIEPMANN	Juergen	Pharmacotechnie industrielle	85
Mme	SIEPMANN	Florence	Pharmacotechnie industrielle	85
M.	WILLAND	Nicolas	Chimie organique	86

Maîtres de Conférences - Praticiens Hospitaliers (MCU-PH)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
M.	BLONDIAUX	Nicolas	Bactériologie - Virologie	82
Mme	DEMARET	Julie	Immunologie	82
Mme	GARAT	Anne	Toxicologie et Santé publique	81
Mme	GENAY	Stéphanie	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	81
M.	LANNOY	Damien	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	80
Mme	ODOU	Marie-Françoise	Bactériologie - Virologie	82

Maîtres de Conférences des Universités (MCU)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
M.	AGOURIDAS	Laurence	Chimie thérapeutique	85
Mme	ALIOUAT	Cécile-Marie	Parasitologie - Biologie animale	87
M.	ANTHÉRIEU	Sébastien	Toxicologie et Santé publique	86

Mme	AUMERCIER	Pierrette	Biochimie	87
M.	BANTUBUNGI-BLUM	Kadiombo	Biologie cellulaire	87
Mme	BARTHELEMY	Christine	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	85
Mme	BEHRA	Josette	Bactériologie - Virologie	87
M.	BELARBI	Karim-Ali	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	86
M.	BERTHET	Jérôme	Biophysique - RMN	85
M.	BERTIN	Benjamin	Immunologie	87
M.	BOCHU	Christophe	Biophysique - RMN	85
M.	BORDAGE	Simon	Pharmacognosie	86
M.	BOSC	Damien	Chimie thérapeutique	86
M.	BRIAND	Olivier	Biochimie	87
Mme	CARON-HOUDE	Sandrine	Biologie cellulaire	87
Mme	CARRIÉ	Hélène	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	86
Mme	CHABÉ	Magali	Parasitologie - Biologie animale	87
Mme	CHARTON	Julie	Chimie organique	86
M.	CHEVALIER	Dany	Toxicologie et Santé publique	86
Mme	DANEL	Cécile	Chimie analytique	85
Mme	DEMANCHE	Christine	Parasitologie - Biologie animale	87
Mme	DEMARQUILLY	Catherine	Biomathématiques	85
M.	DHIFLI	Wajdi	Biomathématiques	27
Mme	DUMONT	Julie	Biologie cellulaire	87
M.	EL BAKALI	Jamal	Chimie thérapeutique	86
M.	FARCE	Amaury	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
M.	FLIPO	Marion	Chimie organique	86
M.	FURMAN	Christophe	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
M.	GERVOIS	Philippe	Biochimie	87
Mme	GOOSSENS	Laurence	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
Mme	GRAVE	Béatrice	Toxicologie et Santé publique	86

Mme	GROSS	Barbara	Biochimie	87
M.	HAMONIER	Julien	Biomathématiques	26
Mme	HAMOUDI-BEN YELLES	Chérifa-Mounira	Pharmacotechnie industrielle	85
Mme	HANNOTHIAUX	Marie-Hélène	Toxicologie et Santé publique	86
Mme	HELLEBOID	Audrey	Physiologie	86
M.	HERMANN	Emmanuel	Immunologie	87
M.	KAMBIA KPAKPAGA	Nicolas	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	86
M.	KARROUT	Younes	Pharmacotechnie industrielle	85
Mme	LALLOYER	Fanny	Biochimie	87
Mme	LECOEUR	Marie	Chimie analytique	85
Mme	LEHMANN	Hélène	Droit et Economie pharmaceutique	86
Mme	LELEU	Natascha	Institut de Chimie Pharmaceutique Albert Lespagnol	86
Mme	LIPKA	Emmanuelle	Chimie analytique	85
Mme	LOINGEVILLE	Florence	Biomathématiques	26
Mme	MARTIN	Françoise	Physiologie	86
M.	MOREAU	Pierre-Arthur	Sciences végétales et fongiques	87
M.	MORGENROTH	Thomas	Droit et Economie pharmaceutique	86
Mme	MUSCHERT	Susanne	Pharmacotechnie industrielle	85
Mme	NIKASINOVIC	Lydia	Toxicologie et Santé publique	86
Mme	PINÇON	Claire	Biomathématiques	85
M.	PIVA	Frank	Biochimie	85
Mme	PLATEL	Anne	Toxicologie et Santé publique	86
M.	POURCET	Benoît	Biochimie	87
M.	RAVAUX	Pierre	Biomathématiques / Innovations pédagogiques	85
Mme	RAVEZ	Séverine	Chimie thérapeutique	86
Mme	RIVIÈRE	Céline	Pharmacognosie	86
M.	ROUMY	Vincent	Pharmacognosie	86
Mme	SEBTI	Yasmine	Biochimie	87

Mme	SINGER	Elisabeth	Bactériologie - Virologie	87
Mme	STANDAERT	Annie	Parasitologie - Biologie animale	87
M.	TAGZIRT	Madjid	Hématologie	87
M.	VILLEMAGNE	Baptiste	Chimie organique	86
M.	WELTI	Stéphane	Sciences végétales et fongiques	87
M.	YOUS	Saïd	Chimie thérapeutique	86
M.	ZITOUNI	Djamel	Biomathématiques	85

Professeurs certifiés

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement
Mme	FAUQUANT	Soline	Anglais
M.	HUGES	Dominique	Anglais
M.	OSTYN	Gaël	Anglais

Professeurs Associés

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
M.	DAO PHAN	Haï Pascal	Chimie thérapeutique	86
M.	DHANANI	Alban	Droit et Economie pharmaceutique	86

Maîtres de Conférences Associés

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
Mme	CUCCHI	Malgorzata	Biomathématiques	85
M.	DUFOSSEZ	François	Biomathématiques	85
M.	FRIMAT	Bruno	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	85
M.	GILLOT	François	Droit et Economie pharmaceutique	86
M.	MASCAUT	Daniel	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	86
M.	MITOUMBA	Fabrice	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	86
M.	PELLETIER	Franck	Droit et Economie pharmaceutique	86
M.	ZANETTI	Sébastien	Biomathématiques	85

Assistants Hospitalo-Universitaire (AHU)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
------	-----	--------	------------------------	-------------

Mme	CUVELIER	Élodie	Pharmacologie, Pharmacocinétique et Pharmacie clinique	81
M.	GRZYCH	Guillaume	Biochimie	82
Mme	LENSKI	Marie	Toxicologie et Santé publique	81
Mme	HENRY	Héloïse	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	80
Mme	MASSE	Morgane	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière	81

Attachés Temporaires d'Enseignement et de Recherche (ATER)

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement	Section CNU
Mme	GEORGE	Fanny	Bactériologie - Virologie / Immunologie	87
Mme	N'GUESSAN	Cécilia	Parasitologie - Biologie animale	87
M.	RUEZ	Richard	Hématologie	87
M.	SAIED	Tarak	Biophysique - RMN	85
M.	SIEROCKI	Pierre	Chimie bioinorganique	85

Enseignant contractuel

Civ.	Nom	Prénom	Service d'enseignement
M.	MARTIN MENA	Anthony	Biopharmacie, Pharmacie galénique et hospitalière

Faculté de Pharmacie de Lille

3 Rue du Professeur Laguesse – 59000 Lille
03 20 96 40 40
<https://pharmacie.univ-lille.fr>

**L'Université n'entend donner aucune approbation aux
opinions émises dans les thèses ; celles-ci sont
propres à leurs auteurs.**

Remerciements

A Monsieur le Docteur Tagzirt Madjid, merci de m'avoir accompagné pour ce travail. Je vous suis reconnaissante du temps que vous y avez consacré et des conseils que vous m'avez apportés. Merci aussi pour tous les encouragements et l'aide dont vous m'avez fait part pendant ces années de faculté.

A Monsieur le Docteur Karrouit Youness, merci de me faire l'honneur de présider ce jury. Je vous remercie aussi pour le temps consacré à mon travail.

A Madame le Docteur Mensier Margaux, tout d'abord je te remercie de siéger aujourd'hui. Je te suis aussi reconnaissante de l'aide et de l'intérêt que tu as apporté à ce travail. Plus encore, merci d'avoir fait de ce stage de 6^{ème} année une si belle expérience. Merci pour le temps que tu m'as consacré, les conseils, la gentillesse dont tu as fait part à mon égard. Grâce à toi j'ai tellement appris. Enfin, tu as su me transmettre l'envie d'exercer d'une manière semblable à la tienne : créative, empathique et de grande qualité. Tu es une belle personne que j'ai la chance de compter aujourd'hui parmi les personnes qui me sont chères.

A Madame le Docteur Delehonte Virginie, je vous suis sincèrement reconnaissante d'avoir encadré mon stage de 6^{ème} année. Je vous remercie des conseils, de la bienveillance, des encouragements et du temps que vous m'avez accordé. Vous avez su me faire aimer notre belle profession au travers de votre pratique.

A l'équipe de la Pharmacie du Manoir, merci de m'avoir accueillie en votre sein pendant ces six mois. Votre bonne humeur et conseils que vous avez toutes pu m'apporter m'ont beaucoup touché. Vous êtes une équipe au top !

A mes parents, à qui je dois tellement. Que Dieu vous préserve.

A Maman, ma meilleure amie. Il n'y a pas de mots pour t'exprimer ma gratitude. Ta douceur, ton écoute, ta présence dans tous les moments de ma vie, mais aussi tes sacrifices et tes encouragements constants pour faire de nous de bonnes personnes ont fait de moi ce que je suis aujourd'hui. Ma réussite est aussi ton accomplissement, j'espère te rendre fière. Je t'aime tellement.

A Papa, je ne te remercierais jamais assez de ta bonté, de ta bonne humeur et de tous les sacrifices que tu as fait pour nous. Je ne pourrais jamais te rendre tout ce que ce que tu m'as donné, mais j'espère te rendre fier aujourd'hui. Même si je ne te le dis pas assez, je t'aime.

A mes frères, Amine et Oualid. Amine, mon grand frère, Merci de m'avoir accompagné tout au long de ces années de fac, et de m'avoir encouragé, sans toi elles n'auraient été pas aussi belles. Merci pour ta bienveillance. PS : Et merci aujourd'hui d'être le meilleur tonton du monde !

Oualid, merci d'avoir égayé mes journées de révisions avec tes délires, bien que tu sois loin, tu comptes beaucoup pour moi. Que Dieu vous préserve.

A ma belle-famille, je suis tellement reconnaissante de faire désormais partie de votre famille.

A mes beaux-parents, merci pour votre bienveillance, votre présence continuelle et les moments de bonheur que l'on a pu partager. Que Dieu vous garde et nous permette de partager encore de nombreux moments de joie ensemble.

A mes belles-sœurs, Sousou, Sonia et Myriam. Merci d'être celles que vous êtes, authentiques, généreuses et tellement bienveillantes.

A Jinane, ma sœur d'une autre mère, ma plus belle rencontre et la plus durable. Merci d'avoir illuminé ces années à la faculté, et de m'avoir toujours poussé vers le haut. Toutes nos conversations (plus ou moins passionnées), nos délires, nos confessions (juste avant les exams c'est toujours plus amusant) les ont rendus inoubliables. Je te souhaite le meilleur et j'espère que tu resteras encore longtemps à mes côtés.

A Zina, merci d'avoir embelli nos journées révisions, et pour tous les moments passés ensemble (sans oublier nos midis à pdp). Merci de continuer de faire partie de ma vie, que Dieu te garde.

A Ines, celle avec qui j'ai connu de si nombreuses nocturnes à la BU. Merci d'avoir égayé toutes ses longues heures de révisions (plus ou moins entrecoupées de pauses et de restau). Merci pour tous les moments de joie et de rire qu'on a pu partager (cf créneaux ☺).

A ma fille, Nour, mon amour. Ta venue au monde a quelque peu retardé cette thèse mais elle a été la plus belle chose qui me soit arrivée. Tu me combles chaque jour de bonheur et j'espère te le rendre et être une mère qui te rendras fière et heureuse tout au long de ta vie. Je t'aime d'un amour infini.

A Abdelmalik, mon mari et confident, mon meilleur ami et aujourd'hui le meilleur papa au monde. Merci d'être celui que tu es. Merci de m'aider à m'améliorer chaque jour, de croire en moi et de rendre chaque journée plus belle que la précédente. Ta bonne humeur, ton soutien, tes encouragements et ta présence sont une aide précieuse dans ma vie comme ils l'ont été pour ce travail. Que Dieu te garde auprès de nous.

Table des matières

REMERCIEMENTS	10
LISTE DES TABLEAUX :	15
LISTE DES FIGURES	16
LISTE DES ABREVIATIONS	17
INTRODUCTION :	18
PARTIE I : GENERALITES SUR LA E-PHARMACIE EN FRANCE	20
I- LA E-PHARMACIE EN FRANCE, HISTOIRE ET CADRE JURIDIQUE	20
1. LA REVOLUTION INTERNET	20
2. L’AFFAIRE DOCMORRIS :.....	20
3. HISTOIRE JURIDIQUE FRANÇAISE :.....	21
II- LA PHARMACIE EN LIGNE EN FRANCE : UNE BRANCHE DE LA PROFESSION LEGIFEREE	23
1. CSP ET BONNES PRATIQUES DE DISPENSATION DES MEDICAMENTS ET REGLES TECHNIQUES APPLICABLES AUX SITES INTERNET DE E-COMMERCE PHARMACEUTIQUE :	23
2. SECRET PROFESSIONNEL ET PROTECTION DES DONNEES EN LIGNE :	25
III- INTERETS ET INCONVENIENTS D’UN SITE DE PHARMACIE EN LIGNE :	28
1. ACCESSIBILITE ET INEGALITES TERRITORIALES.....	28
2. LA PERCEPTION DU METIER DE PHARMACIEN.....	30
3. LUTTE CONTRE LA CONTREFAÇON	30
4. GAIN DE TEMPS ET BENEFICES FINANCIERS.....	31
PARTIE II : UN EXEMPLE PRATIQUE DE CREATION D’UN SITE DE E-PHARMACIE: L’EXPERIENCE DE LA PHARMACIE DU MANOIR	33
I- LES MOTIVATIONS	33
II- ÉLABORATION DU PLAN ET CREATION DU SITE	34
1. VALWIN ET LA CREATION DU SITE :	35
2. VENTE DE MEDICAMENTS EN LIGNE ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES	40
III- LA PHARMACIE EN LIGNE, UNE CONTINUITE DE NOTRE MISSION DE SANTE PUBLIQUE	42
1. IMPLIQUER L’EQUIPE	42
2. LE CONTACT AVEC LA PATIENTELE, UN ELEMENT INDISPENSABLE	45
2.1. LE LANCEMENT DU SITE	45
2.2. APRES OUVERTURE DU SITE	47
3. LE CONSEIL AU CŒUR DE LA PROFESSION.....	48
3.1. CE QUI EST IMPOSE PAR LA REGLEMENTATION	48
3.2. CE QUI A ETE MIS EN PLACE PAR LA PHARMACIE.....	51
IV- ÉVALUATION	55
1. ÉVALUATION AUPRES DES PATIENTS	55
2. ÉVALUATION AUPRES DE L’EQUIPE	59
V- PERSPECTIVES D’AMELIORATION ET DE DEVELOPPEMENT	61
CONCLUSION :	64
BIBLIOGRAPHIE	66

Liste des tableaux :

Tableau 1 : Récapitulatif des différentes possibilités de création de site de e-pharmacie.....	34
Tableau 2 : Récapitulatif des ordonnances préparées, des ventes et dossiers patients créés mensuellement entre mars 2021 et 2022 via le site pharmaciedumanoirhalluin@giropharm.fr	54
Tableau 3 : Réponses des patients obtenues au questionnaire évaluant le site.....	56

Liste des figures

Figure 1 : Informations obligatoires relatives à l'identification du site pharmaciedumanoirhalluin.giropharm.fr	22
Figure 2 : Logo européen permettant d'identifier les sites de e-pharmacie autorisés en France.....	22
Figure 3 : Photographie de la pharmacie du Manoir à Halluin.....	32
Figure 4 : Capture d'écran de la page d'accueil du site Pharmaciedumanoirhalluin.giropharm.fr.....	36
Figure 5 : Capture d'écran de pharmaciedumanoirhalluin.giropharm.fr, présentation type d'un médicament autorisé à la vente en ligne « Loratadine 10mg »	37
Figure 6 : Récapitulatif des principales étapes de la création d'un site de pharmacie en ligne.....	40
Figure 7 : Fiche de préparation de commande à remplir au fur et à mesure dès réception.....	42
Figure 8 : Capture d'écran du document GoogleDrive, mis en place pour les livraisons à domicile.....	43
Figure 9 : Étapes à suivre pour la délivrance des commandes.....	43
Figure 10 : Flyer distribué aux patients à l'ouverture du site	45
Figure 11 : Capture d'écran de demande de mise à jour du dossier patient.....	48
Figure 12 : Capture d'écran du dossier patient à renseigner lors du passage au paiement.....	49
Figure 13 : Fiches conseils « sortie de maternité » et « injections d'héparines ».....	51
Figure 14 : Fiche conseil « contention veineuse »	51
Figure 15 : Recto de l'ensemble des cartes de référentes spécialités de la Pharmacie du Manoir et exemple du verso de l'une d'entre elles.....	52
Figure 16 : Captures d'écran des sites de livraison de médicaments Pharmao et Livmed's.....	53
Figure 17 : Flyer d'évaluation du site internet, mis à disposition des patients.....	56
Figure 18 : Statistiques des visites sur le site pharmacieumanoirhalluin.giropharm.fr depuis sa création.....	58

Liste des abréviations

ANSSI : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

ARS : Agence régionale de santé

CGU : Conditions générales d'utilisation

CJCE : Cour de justice des communautés européennes

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CSP : Code de santé publique

MPF : Médicaments à prescription facultatives

MPO : Médicaments à prescription obligatoire

ONP : Ordre national des pharmaciens

OTC : Over the counter (en libre accès)

RGPD : Règles générales de protection des données

RPPS : Répertoire partagé des professionnels de santé

VADS : vente à distance sécurisée

Introduction :

La pharmacie d'officine n'échappe pas à la nécessité de devoir s'adapter à une société changeante, subissant de profonds bouleversements structurels, fruits des politiques ou des mutations sociales. Le pharmacien a de tout temps été en perpétuelle évolution, il s'est réformé aussi bien scientifiquement que socialement.

En effet, au départ apothicaire mais aussi épicier, ce n'est qu'à partir du 25 avril 1777 avec la Déclaration Royale (1), que le métier de pharmacien apparaît et surtout qu'il se distingue des épiciers. C'est aussi ce texte qui sera à l'origine du « collège de pharmacie ». Plus tard, la pharmacie en France connaîtra un autre tournant avec la loi du 21 germinal an XI établie le 11 avril 1803. Cette loi rend le métier de pharmacien accessible via un examen national et officiel et non plus par du compagnonnage et apprentissage. Enfin, c'est l'ordonnance du 5 mai 1945 (2) qui instaurera l'ordre national des pharmaciens que l'on connaît aujourd'hui (3).

Bien que le métier de pharmacien ait beaucoup évolué, il a toujours été un pilier dans les soins de proximité. Cette place importante s'est d'ailleurs affirmée au fil des années en octroyant des missions supplémentaires au pharmacien d'officine. Les nombreuses missions du pharmacien se sont élargies, intensifiées ces dernières années avec notamment la loi HPST (4) et la convention pharmaceutique (5). A présent, le pharmacien ne se contente pas de dispenser et de conseiller le patient au comptoir, mais il peut aussi vacciner contre la grippe, réaliser des entretiens thérapeutiques, des bilans partagés de médication, ainsi que des dépistages...

La récente situation sanitaire, provoquée par la COVID 19, a réaffirmé la place de professionnel de santé de 1^{ère} ligne auprès de la population et laisse entrevoir la possibilité d'un plus grand élargissement des missions du pharmacien ces prochaines années.

Plus encore cette situation inédite a mis en lumière une nouvelle offre de soins : les télé-soins. Aussi bien dans le domaine médical que pharmaceutique, la technologie a montré son intérêt. Son utilisation a cependant connu un élan sans précédent avec la pandémie de la COVID-19 : consultations à distance, prise de constantes, envoi d'ordonnance, délivrance de produits conseils, de médicaments non listés...

Nombreuses sont les opportunités de développement en termes de santé à travers le numérique. C'est pourquoi, depuis quelques temps, de nombreux sites de pharmacie en ligne voient le jour. Néanmoins, peu semblent s'attarder sur le conseil associé, pourtant primordial à une dispensation de qualité.

C'est pourquoi j'ai choisi de porter mon travail sur la mise en place du site internet de la Pharmacie du Manoir à Halluin. Cette pharmacie où j'ai pu réaliser mon stage de 6^{ème} année, est centrée en priorité sur l'intérêt du patient à travers l'ensemble des missions et services qu'elle délivre. Son équipe a, elle aussi, décidé de s'investir dans le développement de son site de pharmacie en ligne « pharmaciedumanoirhalluin.giroparm.fr », principalement dans le but de proposer de nouveaux services à sa patientèle et en mettant un point d'honneur à conserver l'essence même de notre métier : une dispensation qualitative, liant conseils aux patients à la délivrance de leurs produits de santé.

Mais la création d'un tel site n'est pas sans difficulté. C'est pourquoi je souhaite exposer et mettre à profit l'expérience de la Pharmacie du Manoir, dans le but d'aider au développement futur d'autres sites internet afin de conserver l'éthique et la déontologie de notre profession à travers eux.

Ainsi ma thèse rappellera dans un premier temps l'environnement historique et juridique qui encadre les sites de e-pharmacie en France. Puis elle exposera les possibilités qu'offre les sites de e-pharmacie en France en étudiant leurs intérêts et inconvénients. Par la suite, nous détaillerons la réflexion et la façon dont le site de la pharmacie du Manoir a été pensé et développé. Nous mettrons en lumière les outils mis en place pour répondre aux besoins des patients malgré la distance dans le but de leur assurer la meilleure dispensation.

Partie I : Généralités sur la e-pharmacie en France

I- La e-pharmacie en France, histoire et cadre juridique

1. La révolution internet

Depuis plus d'une vingtaine d'années, le monde a été bouleversé par ce que l'on peut appeler la révolution internet. Son accès s'est démocratisé et c'est ainsi que le numérique s'est immiscé dans la quasi-totalité des domaines : commerce, enseignement, famille, culture, vie quotidienne...

Le monde de la santé a lui aussi été profondément changé en laissant le digital et le numérique occuper une place incontournable dans l'exercice des différents métiers. En effet, l'ensemble des établissements de santé ont recours aux outils informatiques et plus largement à internet. Que ce soit pour stocker, échanger des informations, mesurer, aider au diagnostic, les professionnels de santé ne peuvent aujourd'hui plus se passer de ces précieux outils.

La rapidité avec laquelle les technologies se développent pousse le monde à se mettre à jour en permanence. Mais toutes ces évolutions ne sont pas sans faille, et dans le domaine de la santé, plus encore que pour le reste, il est primordial de rester vigilant et de s'assurer de leur bonne utilisation. C'est dans ce sens que le Ségur de la santé a rappelé en 2020 que le numérique était « un enjeu majeur pour la santé en France ». (6)

Dans le monde pharmaceutique, la digitalisation a elle aussi pris place depuis plusieurs années. La e-santé en pharmacie concerne essentiellement « les logiciels métiers, le dossier pharmaceutique, la téléconsultation (et) la santé mobile » comme l'explique l'ONP (7). Mais depuis plus d'une décennie maintenant, la vente des médicaments en ligne a fait son entrée et anime de nombreux débats.

2. L'affaire DocMorris :

Cette affaire a opposé une pharmacie néerlandaise ayant ouvert son site de pharmacie en ligne (www.0800docmorris.com) à l'association allemande des pharmaciens (Deutscher Apothekerverband). Cette dernière reprochait au site néerlandais de vendre des produits de manière transfrontalière et de ce fait, de ne pas respecter le droit allemand. L'affaire a été traitée par la Cour de Justice des communautés européennes (CJCE). Cette dernière a tranché le 11 décembre 2003

en autorisant la vente de médicaments non soumis à prescription médicale (ou médicaments à prescription facultative (MPF)). Elle s'oppose néanmoins à la vente des médicaments non autorisés par le pays acheteur et réaffirme l'importance du monopole pharmaceutique en autorisant cette vente par internet uniquement par l'extension virtuelles de pharmacies d'officine physiques.

2.1 Médicaments à prescription médicale obligatoire ou facultative :

Il me paraît important de redéfinir ces deux types de spécialités.

Les médicaments à prescription médicale obligatoire (MPO) sont ceux inscrits sur les listes I, II, et des stupéfiants et assimilés. Ils rassemblent les médicaments et substances présentant des risques directs ou indirects pour la santé ou nécessitant une surveillance médicale. (8)

D'autre part, les médicaments à prescription facultative (MPF), sont des médicaments ou substances dont les risques, bien que présents, sont jugés moindre par rapport aux MPO et sont donc utilisables en automédication par les patients eux-mêmes, sous conseil argumenté du pharmacien.

2.2 Monopole pharmaceutique :

D'autre part, en France, qu'il s'agisse de la vente de MPO ou de MPF, le monopole pharmaceutique est de rigueur. Ce monopole est défini dans les articles L4211-1 à L4252-3. Concernant notre sujet principal, il y est clairement stipulé que « La vente en gros, la vente au détail, y compris par internet, et toute dispensation au public des médicaments, » est réservée aux pharmaciens. (9)

3. Histoire juridique française :

Suite à l'affaire DocMorris, depuis 2003 la vente en ligne des MPF est donc autorisée dans toute l'Europe.

En France, c'est seulement en Novembre 2012 qu'ouvre le premier site de e-pharmacie, par l'officine de la Grâce de Dieu à Caen.

Le vide juridique planant sur la vente de médicaments par internet est dissipé en décembre 2012 par l'adoption d'une ordonnance autorisant clairement la vente des

médicaments en ligne et d'un décret la complétant en stipulant que seuls les pharmaciens étaient autorisés à cette activité via des sites devant être autorisés par l'ARS en amont. Mais surtout, ce décret rendait légal uniquement la vente des médicaments en libre accès dans les pharmacies officinales. (10) Cela réduisait considérablement le nombre de spécialités commercialisables par internet.

Par la suite l'autorisation est étendue à 455 spécialités par le CSP en 2013. Puis, l'année d'après, le Conseil d'État l'étend à 3500 spécialités de MPF (11).

Entre temps, un arrêté relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments par voie électronique a été mis en application en Juin 2013 pour être annulé en Mars 2015. Un nouvel arrêté est publié en Novembre 2016, relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments et aux règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments. (12).

II- La pharmacie en ligne en France : une branche de la profession légiférée

1. CSP et bonnes pratiques de dispensation des médicaments et règles techniques applicables aux sites internet de e-commerce pharmaceutique :

En France, le métier de pharmacien répond à de nombreuses obligations législatives, réglementaires et déontologiques. C'est dans le but de conserver l'éthique de notre métier et notre mission de santé publique, au centre de la profession, que de nombreuses lois sont rédigées. Elles permettent aussi une uniformité et une équité entre les professionnels du territoire dans leurs missions.

Comme vu précédemment, la nouvelle forme d'exercice de la pharmacie que propose les avancées technologiques ne déroge pas aux obligations législatives. Ainsi, lorsque l'on entreprend de développer un site de pharmacie en ligne, il convient de connaître les lois et obligations qui régissent sa création.

Pour rappel, en France, depuis 2013 seuls les pharmaciens titulaires d'une officine et les pharmaciens mutualistes sont autorisés à la vente de médicaments, non soumis à prescription obligatoire, sur internet (13).

Cette activité est encadrée par le code de la santé publique : articles L. 5121-5, L. 5125-33 et suivants, et R. 5125-70 et suivants ainsi que par les arrêtés du 28 novembre 2016 relatifs aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments et aux règles techniques (12) applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments. Ces textes permettent ainsi de freiner la vente de produits contrefaits ou de médicaments non-autorisés en encadrant la vente de médicaments en ligne par les pharmaciens.

Pour cela, les sites autorisés en France sont identifiables par la liste de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (14), ainsi que par plusieurs critères : la pharmacie d'officine physique ainsi que ses titulaires doivent être clairement identifiés sur le site internet en notifiant notamment les noms, prénoms, numéro du répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS) des titulaires, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse mail ainsi que le numéro de licence de la pharmacie. Il faut aussi y ajouter les coordonnées de l'ARS territorialement compétente ainsi que celles de l'agence nationale de sécurité du médicament. De plus il faudra prévoir un

lien hypertexte vers le site de l'Ordre national des pharmaciens ainsi que vers le site du Ministère de la Santé. Enfin, depuis le 1^{er} Juillet 2015, pour être identifié clairement, il faut aussi que les sites de pharmacies en ligne présentent, sur chacune de leurs pages, un logo commun de tous les États membre de l'Union européenne d'après l'arrêté du Ministère de la Santé du 20 Avril 2015 (15).



Figure 1 : Informations obligatoires relatives à l'identification du site *pharmaciedumanoirhalluin.giropharm.fr*



Figure 2 : Logo européen permettant d'identifier les sites de e-pharmacie autorisés en France.

Toutes les exigences réglementaires sont ainsi vérifiées lors de l'envoi du dossier, soigneusement constitué, de demande de création du site à l'ARS territorialement compétente. C'est en effet cette institution qui a autorité sur l'ensemble des sites électroniques de vente de médicaments en octroyant l'autorisation de création du site et de la vente de médicament. Elle peut aussi suspendre ces mêmes sites s'ils sont jugés comme ne respectant pas les obligations réglementaires.

L'ensemble de cette réglementation autour de la pharmacie en ligne vient, rappelons-le, réaffirmer le rôle du pharmacien concernant les bonnes pratiques de dispensation définies dans l'arrêté du 28 novembre 2016 (12). En effet, l'acte de

dispensation ne comporte pas uniquement l'étape de la délivrance mais doit aussi associer « L'analyse pharmaceutique de l'ordonnance médicale si elle existe ; La préparation éventuelle des doses à administrer ; La mise à disposition des informations et les conseils nécessaires au bon usage du médicament. » Le pharmacien « a un devoir particulier de conseil (...) et doit (...) dans le domaine de ses compétences, participer au soutien apporté au patient. »

De ce fait, dans le but de poursuivre au mieux le devoir de conseil complétant la délivrance des médicaments, les sites de pharmacie en ligne doivent impérativement posséder un espace d'échange entre patient et pharmacien. Ces échanges doivent permettre l'obtention de toutes les informations nécessaires au bon usage des médicaments et excluent de ce fait la mise en place de réponses automatisées.

Ainsi la réglementation met en place plusieurs obligations afin de répondre à nos obligations de bonne dispensation, que nous détailleront un peu plus loin.

2. Secret professionnel et protection des données en ligne :

Rappelons que le pharmacien est un professionnel de santé à part entière, de nombreuses informations personnelles lui sont nécessairement transmises afin d'exercer ses missions de façon optimale. Néanmoins il est primordial qu'il ne fasse pas circuler ces informations à d'autres et c'est pour cela que « le secret professionnel s'impose à tous les pharmaciens dans les conditions établies par la loi. » d'après le code de déontologie. (16) Il oblige ainsi à « ne pas divulguer des informations portées à la connaissance du pharmacien dans le cadre de ses activités » (17)

Cette obligation de secret professionnel s'applique au pharmacien dans l'ensemble de son exercice professionnel. Par extension, il est indispensable que cela soit respecté à travers l'utilisation des sites de e-pharmacie, comme d'ailleurs l'ensemble des autres règles relatives à la déontologie pharmaceutique.

Dans ce but, il est nécessaire d'accorder une attention particulière au respect des règles générales de protection des données (ou RGPD) sur le site.

La loi informatique et libertés datant du 6 janvier 1978 protège les données des utilisateurs, et plus particulièrement les données de santé qui ne peuvent être collectées, uniquement dans l'intérêt du patient et par un professionnel de santé (18).

Sur un site de pharmacie en ligne, certaines informations doivent obligatoirement être renseignées pour pouvoir procéder à un achat de médicament en toute sécurité. Ce sont celles qu'on dénomme communément « données à caractère personnel » et qui correspondent à « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (...) directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. » (19) Sur un site de e-pharmacie elles sont renseignées dans le questionnaire du dossier patient (qu'on détaillera par la suite). Elles ont en conséquence, un caractère sensible car elles touchent à l'état de santé du patient.

Pour garantir le respect du secret professionnel il faut donc tout d'abord conserver ces données auprès d'un hébergeur agréé par le ministère de la santé (20). Aussi, pour les pharmacies déclarant une activité de plus de 2,6 millions d'euros hors taxes par an, sont dans l'obligation de désigner un DPO (Délégué à la protection des données). Celui-ci a pour rôle de conseiller ainsi que de contrôler le respect des obligations liées aux RGPD (21). De plus, le patient doit être informé par des conditions générales d'utilisation (CGU) de la collecte de ses données personnelles qui doit répondre aux exigences des RGPD. Elles ne seront utilisées que par l'officine. Plus encore, il est impératif que le patient ait un droit de regard sur ces données, et qu'il puisse de ce fait les consulter, les modifier voir les supprimer à tout moment. Enfin, les données doivent être conservées pendant une année en général.

L'organisme référence en matière de protection des données est la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) qui a pour rôle de d'accompagner les différents acteurs traitant des données personnelles dans leur mise en conformité quant au RGPD. Elle traite aussi les réclamations des particuliers et a un pouvoir de contrôle. (19). Celui-ci par exemple, informe qu'en santé, si l'on choisit de passer par un hébergeur de données agréé il est primordial de vérifier dans les clauses du contrat qu'il s'engage à « garantir un niveau de sécurité adapté au risque » (22).

Aussi, l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), recommande certaines lignes à suivre pour tenter de garantir la sécurité d'un site internet, comme :

- L'utilisation de mots de passes efficaces, en un choisissant assez complexe pour éviter qu'un logiciel de recherche automatisé ne le découvre.
- L'utilisation de logiciels anti-virus considérés comme sûrs
- La mise à jour régulière de l'ensemble des logiciels et systèmes informatiques, et bien d'autres... (23)

III- Intérêts et inconvénients d'un site de pharmacie en ligne :

Depuis 2013, les pharmaciens en France sont, exclusivement, autorisés à la vente de médicaments en ligne sous certaines conditions (13). Cette nouvelle manière de dispenser n'a pas été accueillie de la même façon par tous et a suscité de nombreux débats.

Aujourd'hui, après plusieurs années d'expérience, les inquiétudes sont moins nombreuses. Néanmoins, entreprendre de développer son site internet nécessite toujours une grande réflexion. Car, bien qu'offrant de nombreuses opportunités, le développement d'un site de pharmacie en ligne connaît plusieurs freins.

Tout d'abord, il est important d'expliquer brièvement ce que peut offrir une pharmacie à travers son site internet : Présentation de la pharmacie, visibilité des prix des produits disponibles et promotions, vente de produits conseils, de MPF, préparation d'ordonnance, informations et conseils sur divers sujets, ou encore prise de rendez-vous, sont autant de services qui peuvent y être proposés.

Ainsi au vu des nombreuses possibilités présentées par les sites de e-pharmacie, il est important de réfléchir aux différents avantages et inconvénients de ces sites.

1. Accessibilité et inégalités territoriales

L'un des enjeux majeurs de la e-pharmacie serait de permettre une réduction des inégalités territoriales encore présentes sur le territoire français. L'idée est que, les personnes ayant un accès réduit aux soins puissent, par le biais de ces sites, commander et recevoir des produits conseils ainsi que certains traitements directement chez eux. Il en va de même pour les personnes vulnérables, incapables de se déplacer jusqu'à la pharmacie la plus proche pour récupérer leurs traitements. Certaines pharmacies pourront de façon facilitée, leur dispenser leurs traitements directement à domicile.

Cet intérêt a pu être largement mis en lumière au cours de la pandémie de la COVID-19 et plus particulièrement au cours du confinement. En effet, durant cette

crise sanitaire, l'achat sur internet s'est trouvé être un bon moyen pour palier à la réduction d'accès aux produits, ainsi que pour limiter les contacts pour les achats non essentiels (produits de parapharmacie...).

Néanmoins, rappelons que le droit à l'accès aux soins dont dispose l'ensemble de la population, consiste en l'obtention de soins de qualité. Ainsi, dans le cadre de la e-pharmacie, il est important d'essayer de dispenser l'ensemble de ses produits avec une qualité équivalente de celle existante au comptoir, et ce, principalement en termes d'analyse pharmaceutique et de conseils associés. Dans cette optique, certains estiment que cette capacité à limiter les inégalités territoriales sont illusoirs en soulignant plusieurs failles (24) :

- La durée d'obtention des médicaments : en effet, lorsque les produits sont commandés en ligne, la plupart du temps, le délai d'acheminement est de plusieurs jours, contrairement à la dispensation en officine qui a lieu directement lorsque les produits sont disponibles.
- L'accès restreint des MPO : Là encore, comme dit précédemment, tous les médicaments n'étant pas commercialisables en ligne, l'accès à certains médicaments par les patients des « déserts médicaux » ne semble pas pouvoir être pallié par la e-pharmacie.
- Les missions de santé publique difficilement réalisables : Comme précédemment expliqué, le rôle de conseil lors de la dispensation pour un bon usage des médicaments peut sembler compliqué à travers ce type de commerce. La surconsommation et les mésusages sont principalement visés. Il est donc indispensable d'y accorder une attention particulière.

Cependant le fait de souligner ces failles, permet de penser à comment les contrer. Par exemple, pour le délai d'obtention des médicaments et l'accès restreint aux MPO, l'on peut citer l'option de la livraison à domicile. En effet, les patients (ou même les prescripteurs) peuvent envoyer leur ordonnance directement à la pharmacie afin qu'on leur prépare. Pour la livraison, elle peut alors se faire directement en main propre, à domicile. Pour cela plusieurs choix s'offrent aux pharmaciens que l'on détaillera par la suite.

Pour la dispensation de qualité des médicaments, là encore des choses peuvent être mises en place, et qui font l'objet central de cette thèse.

2. La perception du métier de pharmacien

Dans le même esprit, l'un des aspects freinant le développement d'un tel site pour les pharmaciens est ce que l'on peut considérer comme la « dénaturation » du métier. En effet, la distance réduisant la possibilité de conseiller, d'écouter et de satisfaire au mieux la demande du patient est le premier frein, et non des moindres, au développement de ces sites. De ce manque de contact pharmacien-patient peut découler une moins bonne prise en charge de la population et serait donc à l'encontre de notre mission de santé publique. Pour la patientèle, il en va de même, avec la déshumanisation du métier pouvant être ressenti, et qui pourrait de nouveau réduire l'image du pharmacien à un simple « épicier » ou « vendeur » de produits de santé.

Pourtant, de nouveau, certaines solutions peuvent être mises en place pour tenter de réduire ces problèmes, et que nous détaillerons dans la suite de ce travail.

3. Lutte contre la contrefaçon

D'autre part, les sites de e-pharmacie agréés en France permettent de lutter contre la contrefaçon des médicaments.

En effet, cette vente illégale est encore présente sur le territoire français. En 2017, près de 130.000 médicaments ont été saisis dont plus de 75% avaient été commandés sur des sites internet frauduleux (25). Le circuit pharmaceutique français cherche à tous les niveaux à assurer la qualité des médicaments dispensés finalement aux patients. Ainsi depuis la fabrication des matières premières jusqu'à la délivrance des spécialités, toutes les étapes sont sécurisées et empêchent qu'un produit falsifié ne soit intégré à la chaîne du médicament. C'est pour cela, qu'avec la nouvelle forme de dispensation qu'a permis internet, il était primordial de sécuriser cette étape aussi. C'est le rôle qu'a l'obligation du logo commun des sites autorisés par l'ARS (15) ainsi que la législation relative aux bonnes pratiques de dispensation par internet (13).

Néanmoins, cela n'est pas encore suffisant car, en 2017, Interpol a pu repérer 185 sites illégaux sur le territoire français (26). Il est donc important de continuer dans les efforts dans ce sens et aussi d'informer et de mettre en garde la population face à l'existence de tels sites.

4. Coopération interprofessionnelle

Les professionnels de santé sont eux aussi ciblés par l'utilisation des e-pharmacies. Plusieurs corps de métiers peuvent ainsi trouver un intérêt particulier à profiter de cette nouvelle technologie. Tout d'abord, les différents prescripteurs qui peuvent échanger avec l'équipe officinale par le biais d'une messagerie sécurisée et quasi-instantanée. Les avantages sont réciproques en évitant les appels en cours de consultation (pour les médecins par exemple) ou inversement au comptoir. La pharmacie peut ainsi interagir avec le prescripteur s'il a un doute sur un traitement, ou la disponibilité d'une spécialité (utile en cas de rupture par exemple). Cela peut aussi permettre de passer commande de façon plus fluide (comme on a pu le voir pendant la crise sanitaire avec les vaccins anti-covid et les tests antigéniques).

Plus particulièrement, les infirmiers libéraux ont un intérêt majeur à utiliser la e-pharmacie. En effet, la pharmacie d'officine ne pouvant pas répondre à tous les besoins de livraison de chaque patient, il arrive souvent que leur infirmier(e) récupère l'ensemble de leur traitements et soins directement à la pharmacie (lorsque le patient est incapable de se déplacer). La préparation de ces ordonnances envoyées sur le site et réalisée en amont permet un gain de temps considérable pour ces professionnels. Plus encore, cela favorise une meilleure coordination ville-hôpital. Par exemple, lors d'une sortie d'hospitalisation, où la préparation des ordonnances nécessite parfois de commander certains produits en amont, cela permet la continuité des soins de manière adéquate, sans décalage dans la prise en charge du patient.

5. Gain de temps et bénéfices financiers

Enfin, un dernier point essentiel est celui de l'intérêt financier et temporel du commerce pharmaceutique en ligne.

Le métier de pharmacien possède un aspect bivalent : il est tout d'abord un professionnel de santé indispensable dans le parcours de soin, mais il se développe aussi comme un commerce. Cette partie commerciale est importante pour la bonne gestion de l'ensemble de l'officine et à fortiori pour la bonne dispensation des médicaments.

Se lancer dans la e-pharmacie doit rester rentable pour le pharmacien. Et dans ce sens, les sites en ligne peuvent posséder de nombreux avantages. Tout d'abord, ils peuvent permettre d'augmenter, de fidéliser, voire d'élargir sa patientèle et même sa zone de chalandise. De plus, aux vues de l'augmentation du nombre de ce type de sites ces dernières années, il paraît opportun d'en développer pour faire face à la concurrence et rester dans l'air du temps. En effet, le nombre de sites de e-pharmacie en France est passé de 235 en avril 2015 (27) à 845 en aout 2022 (14).

Par ailleurs, lorsque cette nouvelle activité est bien organisée au sein de la pharmacie, elle permet pour les pharmaciens de mieux gérer son temps, d'abord en évitant les appels de patients pour demander le prix de différents produits mais aussi en réduisant les files d'attente au comptoir. Cela rejoint un accès réussi aux produits conseils, en réduisant le temps d'attente au comptoir, mais aussi en évitant les passages « infructueux » à la pharmacie au moment de la rupture d'un produit désiré.

Néanmoins, pour réussir à tirer ces bénéfices à travers cette nouvelle technologie, une organisation nouvelle et bien réfléchie est nécessaire au risque de « perdre du temps », de désorganiser son équipe, etc. Par exemple, préparer des ordonnances complètes alors que le patient ne souhaitait pas récupérer la totalité de ses traitements. Il en va de même du point de vue financier : la visibilité qu'offre un site internet sur les produits pousse aussi le professionnel à s'aligner sur les prix de la concurrence. Là encore, il faudra alors se réorganiser pour y parvenir, en commandant de plus grosses quantités pour obtenir de meilleures remises, et avoir de la place pour les stocker... ce qui peut représenter un coût important.

Ainsi il apparaît clairement que le développement d'un site de pharmacie en ligne peut être une plus-value dans certaines conditions mais aussi que la tâche de conserver son rôle de professionnel de santé de première ligne à travers lui semble ardue. C'est pourquoi il m'a paru intéressant de détailler la façon dont la Pharmacie du Manoir a pensé et développé son site internet en conservant le rôle primordial de conseil et d'écoute qui anime notre profession.

Partie II : Un exemple pratique de création d'un site de e-pharmacie : l'expérience de la pharmacie du Manoir

Il va s'agir désormais de développer la façon dont l'équipe de la Pharmacie du Manoir a imaginé, pensé, développé et amélioré son site internet. Chaque pharmacie et équipe étant différente, il n'est pas ici pour but de faire de cet exemple une ligne à suivre mais plutôt d'exposer une expérience parmi d'autres, pouvant peut-être aider d'autres confrères à développer leur profession au travers d'un site internet.



Figure 3 : Photographie de la pharmacie du Manoir à Halluin

I- Les motivations

Rappelons tout d'abord que la pharmacie du Manoir est une pharmacie répondant aux critères de qualité ISO 9001. Ainsi, de par l'ambition de conserver ce gage de qualité, la pharmacienne titulaire ainsi que son équipe se doit de s'améliorer en permanence. Pour cela, chaque année, des objectifs à tenir sont énoncés par les membres de l'équipe lors d'entretiens individuels. C'est de cette manière que l'une des pharmaciennes a proposé l'expansion des services de la pharmacie via la création d'un site internet. Elle a mis en avant sa volonté de dynamiser, d'augmenter les services rendus à la patientèle mais aussi d'accroître le chiffre d'affaires de la pharmacie. Aussi son envie de rester dans l'air du temps et d'évoluer en même temps que la profession furent les principales motivations à la création du site. De

plus, un questionnaire avait été distribué auprès des patients afin de connaître les points faibles et points forts de leur point de vue. Il en était ressorti que la trop longue attente au comptoir était le principal point noir de l'officine. De cette façon, la possibilité de réaliser ses achats en ligne serait un atout majeur pour palier à ce problème.

D'autre part, bien que l'idée de la création du site soit née avant la crise de la Covid-19, sa survenue a accéléré la réalisation de ce projet de par son intérêt majeur lors de cette crise sanitaire, pendant laquelle les sorties et contacts sociaux ont fortement diminués.

II- Élaboration du plan et création du site

Pour la création d'un site internet il existe plusieurs possibilités : Tout d'abord, il est possible, si l'on s'en sent capable, de créer son site soi-même. Il faudra bien évidemment avoir les capacités suffisantes en informatique, mais aussi être bien informé sur les obligations légales et réglementations. Aussi, un site internet nécessite d'avoir beaucoup de temps à consacrer à sa réalisation bien qu'elle ne coûte que peu financièrement à son créateur. Ce n'est pas le choix pour lequel a opté la Pharmacie du Manoir.

Il semble important de noter que l'officine halluinoise fait partie d'un réseau coopératif pharmaceutique, Giropharm. Ce groupement se veut dans l'air du temps et de la profession, il a une vision qualitative et évolutive de la pharmacie d'officine. C'est ainsi qu'il propose à ses adhérents officinaux la possibilité d'avoir leur propre site d'e-pharmacie, personnalisé, bien que suivant un modèle général afin d'uniformiser les sites de tous les adhérents du réseau.

La pharmacie du Manoir a donc accepté de créer son site de pharmacie en ligne en collaboration avec le réseau Giropharm. Celui-ci l'a alors mis en relation avec Valwin, partenaire numérique pour les officines souhaitant développer leur e-commerce.

De nouveau, le cas de la Pharmacie du Manoir n'étant qu'un exemple, il est à noter que plusieurs autres « partenaires numériques des professionnels de santé » existent.

Tableau 1 : récapitulatif des différentes possibilités de création de site de e-pharmacie.

	Développé	Par soi-même	Avec l'aide d'un partenaire numérique spécialisé des pharmacies	Par une agence web
Prérequis				
Connaissances et savoir-faire informatique		++	Non nécessaires car spécialisé en e-pharmacie	Selon l'agence, connaissances de la réglementation et des services pouvant être offerts
Temps dédié		+++	+	++
Coût		Peu élevé	+	++
Personnalisation		Complète	Du contenu uniquement	Complète

1. Valwin et la création du site :

Pour en revenir à notre cas c'est Valwin qui a été choisi. Cette société travaillant avec plus de 700 pharmacies en France a comme fondatrice une doctoresse en pharmacie passionnée par la e-santé. Les raisons de ce choix sont multiples.

Tout d'abord, comme dit précédemment, Valwin propose aux pharmacies de développer leur site de e-commerce de façon plus rapide et plus simple que par soi-même. En effet, la création d'un site internet de pharmacie, selon ce qu'on souhaite y proposer, est terriblement chronophage. Il faut d'abord trouver le bon agencement du site, qui gagne à être le plus simple, esthétique mais surtout intuitif possible. Ainsi, Valwin propose à ses clients une architecture commune pour tous mais avec un contenu entièrement personnalisable. Le développement d'un site par une agence web permettrait lui d'avoir un site complètement personnalisable aussi bien concernant l'architecture que le contenu mais le coût s'en retrouverait bien plus élevé.

D'autre part, une fois l'agencement du site obtenu, il faut y ajouter le contenu plus ou moins important selon ce qu'on souhaite obtenir de notre site.

De cette manière, il existe différents types de sites de e-pharmacie. Valwin propose 3 formules en fonction des objectifs de l'officine.

Une première formule, l'offre « news », comprenant l'acquisition d'un site internet « vitrine » ainsi que de l'application mobile reliée. Ici, le site permet de transmettre les informations à la patientèle de manière générale mais ne permet pas de communication réciproque ni de faire du commerce... Par exemple la pharmacie peut donner ses horaires d'ouvertures, fermetures exceptionnelles, semaine ou mois à thème, etc.

La deuxième est l'offre « pro ». Elle permet en plus de ce qu'offre la formule « news », de faciliter la gestion des rendez-vous et surtout d'avoir accès à une messagerie sécurisée via laquelle les patients peuvent scanner et envoyer les ordonnances à leur préparateur ainsi qu'échanger avec les membres de l'équipe.

Enfin la troisième et la plus complète des offres est l'« expert ». Elle permet en plus, de faire de la vente en ligne de façon sécurisée en mettant à disposition une plateforme de paiement sécurisée. C'est l'offre dont bénéficie la pharmacie du Manoir.

La page d'accueil du site, ci-après, permet de façon fluide et intuitive d'accéder aux différentes fonctions qu'offre la pharmacie à travers son site.

PHARMACIE DU MANDIR

Rechercher un produit

Compte Panier (1)

MÉDICAMENTS PARAPHARMACIE PROMOTIONS LA PHARMACIE NOS CONSEILS NOS SERVICES

Profitez du **CLICK & COLLECT**

- 1 Commandez vos produits en ligne
- 2 Recevez une notification
- 3 Récupérez vos produits

ACHETEZ & retirez en pharmacie PHOTOGRAPHIEZ vos ordonnances ENVOYEZ vos messages DÉCOUVREZ votre pharmacie VISIONNEZ nos articles santé RÉSERVEZ un rendez-vous

Nos offres à ne pas manquer



PROMOTION : -30%



PROMOTION : -25%



GIFRER
Sérum Physiologique 40x5ml
2,90€
2 PRODUITS POUR 6,36€



OXYPHARM
11 Couches Flex Maxi 7/18kg - Babycharm Super Dry
24,90€
7 PRODUITS POUR 44,46€

LE MOIS DU BÉBÉ

C'est le mois du bébé! beaucoup de produits sont en offres exceptionnelles, des lots à gagner, des conseils... Bonne fête des bébés!!

LE MOT DE VOTRE PHARMACIEN

l'équipe de la pharmacie

Vos outils en ligne



RÉSERVEZ VOS MÉDICAMENTS

Gagnez du temps en envoyant votre ordonnance ou en pré-commandant vos médicaments !



POSEZ VOS QUESTIONS

Vous avez des questions sur vos médicaments ou votre maladie ?



PRENEZ UN RENDEZ-VOUS

Vous souhaitez un accompagnement personnalisé pour le suivi de vos maladies ?



COMMANDEZ VOS PRODUITS

Commandez vos médicaments et produits de parapharmacie en ligne.



Pharmacie du Manoir
2, allée des glorieux
59250 Halluin
Tel : 03 20 03 72 27
Fax : 03 20 37 24 32

NOS HORAIRES

du Lundi au Vendredi
09h30 - 12h30
14h00 - 20h00
le Samedi
09h30 - 12h30
Fermé le Dimanche

Informations utiles
CGU/L | Mentions légales | Plan du site
Données personnelles et cookies

EN ADÉQUATION AVEC



ANSM
143 boulevard Anatole
France
93200 Saint-Denis
01 55 87 36 00

Ministère de la santé
Ordre national des pharmaciens

Une création Valwin




© Valwin 2013-2022 - Mis à jour le 17/03/2022

Figure 4 : Capture d'écran de la page d'accueil du site *Pharmacie dumanoirhalluin.giropharm.fr*

Ainsi, plus les objectifs de l'officine sont nombreux, plus le contenu du site sera important et de ce fait son développement plus fastidieux et chronophage.

Si l'on souhaite faire du e-commerce pharmaceutique, il est indispensable de référencer l'ensemble des produits disponibles à l'officine (médicaments OTC et produits de parapharmacie). Le référencement comprend le nom du produit, le conditionnement et posologie, une photo, il est aussi souhaitable qu'une description du produit soit disponible comprenant si possible son indication, contre-indications et mode d'emploi pour les produits de parapharmacie.

Pour les médicaments, les exigences sont bien plus nombreuses : le nom de la spécialité ainsi que sa dénomination commune internationale, son dosage et son conditionnement doivent apparaître avec chaque produit, la notice doit être reliée, on doit pouvoir y avoir accès en un simple clic. De plus pour chaque spécialité, selon la réglementation en vigueur, le nombre de boîtes maximales vendues en même temps doit être déterminé, dans le but d'éviter la surconsommation. Les contre-indications doivent être claires et selon le profil du patient renseigné, il ne doit pas être possible de vendre ce médicament s'il s'avère être concerné par une contre-indication. Ainsi au vu de la quantité de travail liée, ne serait-ce, qu'au référencement de chaque produit de l'officine, faire appel à un partenaire numérique comme Valwin permet un gain de temps considérable car ce dernier possède sa propre base de données qu'il est capable de faire concorder avec les produits disponibles dans l'officine rapidement.



Figure 5 : Capture d'écran de pharmaciedumanoirhalluin.giopharm.fr, présentation type d'un médicament autorisé à la vente en ligne « Loratadine 10mg »

Concernant l'aspect financier, à titre indicatif, le coût d'installation de l'offre « expert » s'élève environ à 2500 euros auxquels viennent s'ajouter des mensualités d'environ 200 euros hors taxes.

Pour ce qui est de la pharmacie du Manoir, une fois le choix d'un site permettant le commerce en ligne fait, il a fallu d'abord ajouter le contenu « vitrine » ainsi que les produits de parapharmacie. Quelques démarches administratives ont alors été nécessaires en commençant par souscrire à Officonnect, pour obtenir la « passerelle » correspondant au logiciel officinal « LGPI ».

1.1 Passerelle informatique

Une passerelle est un outil informatique permettant de faire le lien entre le logiciel de gestion officinal et le site de e-commerce (28). Elle permet de synchroniser les données tels que les produits en stock, leur prix, les éventuelles promotions, mais aussi la mise en facturation. Cet outil permet ainsi un gain de temps considérable, la fiabilité des données transmises (l'actualisation des données étant faite régulièrement (entre 15 minutes et quelques heures selon les logiciels)), ainsi qu'une bonne gestion des factures, des ventes et du chiffre d'affaires. De cette manière, si un officinal souhaite optimiser son back-office et acquérir l'accès à une passerelle, il devra d'abord vérifier que son logiciel de gestion officinal accepte l'interopérabilité avec d'autres, puis les contacter pour souscrire à cette nouvelle option dans son contrat et enfin payer les frais d'installation ainsi qu'une cotisation mensuelle. A titre d'information, en choisissant Valwin cette cotisation varie entre 0 et 50 € selon le logiciel de gestion de l'officine. L'obtention de cette passerelle se fait selon une durée d'environ de 7 à 15 jours.

1.2 Plateforme de vente sécurisée

Un autre outil important devant être installé pour pouvoir commercer en ligne est la plateforme de paiement sécurisée.

Pour y avoir accès il convient de souscrire à un contrat de vente à distance sécurisée (VADS) auprès de l'établissement bancaire ou une société spécialisée. Cela permettra d'avoir l'opportunité de proposer des paiements sécurisés aussi bien pour les clients que pour l'officiel. En effet, ces plateformes permettent de protéger les données personnelles et bancaires inscrites par le patient au moment du paiement

mais aussi de garantir le transit des montants correspondants sur le compte de l'officine.

En pratique, il s'agit de déléguer le droit de percevoir l'argent des ventes ainsi que celui d'assurer son reversement sur le compte de l'entreprise. La plateforme de vente à distance choisie permet ainsi de conforter les clients ainsi que le pharmacien à propos de la sécurité des différents paiements effectués. En contrepartie des avantages de ce type de contrat, la banque ou le prestataire spécialisé recevra une commission. Elle pourra être différente selon notre choix : ainsi il existe des contrats pour lesquels la facturation représente un pourcentage de chaque transaction, ou encore un forfait selon le nombre de transactions effectuées. Les contrats prendront aussi en compte les frais d'installation et parfois un abonnement mensuel/annuel pour l'accès aux modules de télépaiement ainsi que leur maintenance etc.

Ce contrat VADS met de nouveau en lumière un point primordial déjà soulevé, qu'est le respect de confidentialité et des RGPD. Dans cette optique, le CNIL a émis des recommandations et rappelle certaines règles quant aux données pouvant être collectées lors d'un paiement (numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme visuel et éventuellement l'identité du titulaire de la carte), mais aussi sur la durée de conservation ou encore sur la façon de sécuriser au mieux ces transactions (29).

2. Vente de médicaments en ligne et démarches administratives

Une fois les données des médicaments recensées, il est nécessaire, avant de pouvoir les vendre, de s'acquitter des dernières démarches administratives afin notamment de recevoir l'autorisation de l'Agence régionale de santé territorialement compétente. Là encore, le partenaire numérique peut être utile à la réalisation et envoi du dossier de la procédure d'autorisation.

Ce dossier doit répondre à plusieurs exigences et fournir de nombreuses informations. Sa composition est détaillée dans l'article R. 5125-71 du code de la santé publique (30)

Dans les grandes lignes, le dossier comprend des informations sur :

- L'équipe officinale : Sa composition avec les diplômes et inscription à l'Ordre pour les pharmaciens, la liste du personnel autorisé à prendre en charge la

gestion du site en dehors du titulaire (nécessairement docteurs en pharmacie).

- L'officine physique : Un plan est à fournir avec des précisions sur les conditions de stockage et la sécurité, les zones de préparation des commandes etc.
- Le site internet : Plusieurs exigences sont à respecter et les preuves sont à fournir à l'aide de captures d'écran du site de l'officine : présentation des médicaments, données du profil patient, alerte sanitaire, etc.
- Enfin des attestations sur l'honneur de respecter la réglementation en vigueur concernant la vente en ligne des médicaments, utilisation des données personnelles, etc.

Après réception du dossier, la réponse est considérée comme favorable au bout de 2 mois en l'absence d'un refus ou d'une autre décision du directeur de l'ARS.

Enfin après autorisation, il convient de prévenir le Conseil de l'Ordre régional des Pharmaciens dans les 15 jours suivants.

A savoir que tout changement concernant les éléments du dossier d'autorisation par l'ARS doit être signalé par le titulaire de l'officine.

Ainsi après accord de la demande de la création du site de vente en ligne de la pharmacie du Manoir à Halluin, cette nouvelle activité a pu se développer auprès des patients et de l'équipe.

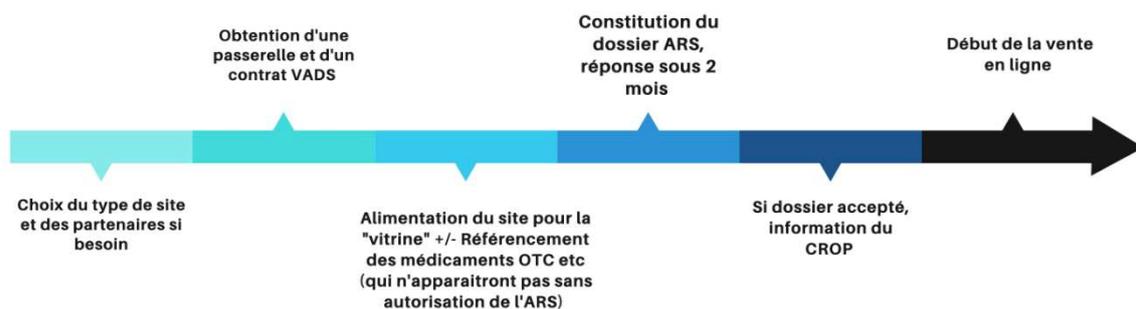


Figure 6 : Récapitulatif des principales étapes de la création d'un site de pharmacie en ligne

III- La pharmacie en ligne, une continuité de notre mission de santé publique

1. Impliquer l'équipe

Comme rappelé précédemment, seul un docteur en pharmacie est en mesure de gérer la vente de médicaments en ligne, cette activité se doit d'être entièrement comprise dans le fonctionnement quotidien de l'équipe officinale. En effet, en s'ajoutant aux missions que doivent déjà remplir les membres officinaux, la gestion du site nécessite de l'organisation du fait de son caractère chronophage.

La pharmacie du Manoir ayant opté pour un site internet complet, les tâches ont vite été réparties afin d'accomplir les objectifs énoncés dès le début du projet. Toujours dans l'optique de développer une pharmacie de qualité, ces tâches ont été définies au travers d'une procédure que j'ai pu rédiger pendant mon stage de 6^{ème} année. (Voir Annexe 1)

Tout d'abord, la vente des médicaments n'étant pas la principale activité liée au site de l'officine, c'est principalement la gestion de la messagerie et la préparation des ordonnances reçues qui ont été organisées.

Ainsi, lorsque les patients envoyaient un message, une commande ou une ordonnance à préparer, il a été décidé que c'était à la préparatrice gérant le back-office de s'en occuper prioritairement. En cas d'absence, ce rôle revenait à la pharmacienne gérant la vente des médicaments en ligne. La pharmacie de par la promesse faite d'une préparation des commandes dans l'heure suivant leur demande, rendait prioritaire la gestion de la messagerie instantanée et la prise en charge des commandes. La personne responsable, répondait ainsi aux patients et imprimait les ordonnances avant de les préparer pour être par la suite vérifiées par l'une des pharmaciennes. Les notifications qui apparaissaient sur l'ensemble des ordinateurs de la pharmacie permettaient de ne pas rater de commande.

Concernant la traçabilité, dès le début de la prise en charge, chaque étape était rapportée dans la fiche de préparation de commande ce qui permettait à n'importe quel autre membre de l'équipe de reprendre le dossier si besoin.

FICHE PREPARATION DE COMMANDE

CLICK AND COLLECT		LIVRAISON	
CLIENT	NOM		
	PRENOM		
RECEPTION DE LA COMMANDE		Date :	Par :
		Heure :	
PREPARATION	Date :		
	Heure :		
	Par :		
	La commande est passée en statue « validée » Suspendue car : Refusée car :		
Type de commande :			
Traitement chronique, commentaire :			
Produits de para, commentaire :			
Produit conseil, vétérinaire, autre... commentaire :			
Dans le sac :			
La fiche conseil a été remplie et mise dans le sac			
Des échantillons ont été mis dans le sac			
La carte de visite de a été mise dans le sac			
Le ticket de caisse est dans le sac			
D'autres documents ont été placés dans le sac :			
CLICK AND COLLECT		LIVRAISON	
La commande a été validée sur le site Le patient a récupéré sa commande, remise par		Prévue le :	Par :
		Adresse :	

Figure 7 : Fiche de préparation de commande à remplir au fur et à mesure dès réception

Les commandes et ordonnances préparées étaient stockées dans un endroit spécifique afin de faciliter leur accès au moment de la dispensation. Pour faire gagner du temps aux patients, le point noir auquel il fallait palier, il a aussi été mis en place un système de sonnette « click & collect ». A l'entrée de l'officine, ils pouvaient ainsi appuyer et se faire rapidement servir leur commande/ordonnance déjà prête.

Enfin pour les patients qui désiraient bénéficier de la livraison, le membre de l'équipe qui s'était chargé de préparer la commande le notifiait dans le document « Drive »

qui a été mis en place pour les livraisons. Ce « drive » permet de partager en temps réel des documents que chaque membre peut modifier à tout moment à partir d'un ordinateur ou encore de son téléphone. L'équipe a utilisé cette fonctionnalité pour établir un tableau de l'ensemble des livraisons à assurer dans la semaine. Ainsi toutes les informations nécessaires à la préparatrice en charge des livraisons étaient explicitement notifiées afin de ne rien oublier et de lui simplifier la tâche. Ainsi, comme on peut le voir sur la figure 8, sont indiqués les noms de la personne qui a préparé la commande, les coordonnées du patient, le montant à régler si besoin et toute information complémentaire qu'il serait important de notifier. Une fois le patient livré, la préparatrice peut alors valider la livraison en inscrivant ses initiales sur ce drive.

LIVRAISONS :

Préparateur de la commande + date	Coordonnées patient	Commentaire	Validation

Figure 8 : Capture d'écran du document GoogleDrive, mis en place pour les livraisons à domicile



Figure 9 : Étapes à suivre pour la délivrance des commandes

2. Le contact avec la patientèle, un élément indispensable

L'une des craintes concernant l'ouverture d'un site internet était le fait de perdre le fondamental contact avec la patientèle qui fait du pharmacien un acteur de santé de proximité de première ligne. Si pour certaines pharmacies, ayant la capacité en termes de lieux de stockage et d'organisation, l'envie de faire du commerce en ligne en grande quantité est leur principal objectif, ce n'était pas le cas de la pharmacie du Manoir. Tout d'abord, cela paraissait irréalisable quant au manque de place pour stocker en masse et ainsi obtenir des remises conséquentes pour proposer des prix pouvant défier la concurrence des autres pharmacies en ligne. Mais plus encore, la titulaire ne désirait pas s'éloigner de la pharmacie « de proximité et de conseil » qu'elle exerçait au quotidien. Pour y parvenir, le mot d'ordre fut la communication. Effectivement, pour développer une relation de confiance avec la patientèle il faut établir une bonne communication. C'est ce qui a été fait dès l'ouverture du site.

2.1. Le lancement du site

La pharmacie du Manoir a utilisé plusieurs outils pour faire découvrir le site et inciter les patients à l'utiliser, tout en expliquant les objectifs recherchés. Il s'agissait d'informer mais aussi de rassurer la patientèle que cette démarche était centrée sur le patient : l'écouter, le suivre, le soutenir.

Tout d'abord au comptoir. Nous avons élaboré des flyers pour annoncer l'ouverture du site. Ainsi, une fois celui-ci accessible, ces flyers ont été distribués systématiquement aux patients se présentant à la pharmacie tout en leur transmettant l'information oralement. Quand bien même certains patients n'avaient pas le temps, nous glissions ce flyer dans chaque sachet et cela permettait à ces personnes, pouvant être des cibles majeures du site, d'avoir accès à cette nouveauté.



Figure 10 : Flyer distribué aux patients à l'ouverture du site

Aussi, une télévision accrochée dans la pharmacie projetait une courte vidéo, réalisée par l'équipe officinale, permettant d'expliquer le lancement de ce projet et d'interpeller les patients n'en ayant pas été informés. L'intérêt de transmettre cette nouvelle directement au comptoir était l'échange de meilleure qualité. Les membres de l'équipe pouvaient s'adapter au patient, en lui expliquant les situations pour lesquelles il serait le plus à même d'utiliser ce site : par exemple face à une personne âgée il est plus judicieux de parler de la fonction « scan d'ordonnance » ainsi que de la possibilité de se faire livrer ses médicaments directement à la maison. Face à une personne plus jeune et active, souvent pressée par le temps, on peut lui exposer la possibilité de faire ses achats en ligne à n'importe quel moment et de les récupérer en click and collect, la messagerie sécurisée permettant de répondre aux questions que le patient se pose.

D'autre part, une fois les patients de la pharmacie avisés de l'ouverture du site, ces derniers ont pu à leur tour transmettre à leur entourage les possibilités que proposait la pharmacie à travers son site. Ainsi, une plus large population a pu être touchée et la patientèle s'en trouvait élargie.

Enfin, les réseaux sociaux ont aussi été vecteurs d'informations auprès des utilisateurs. En effet, l'officine halluinoise avait déjà développé et dynamisé ses réseaux sociaux (Facebook et Instagram) depuis un moment. Leurs abonnés pouvaient avoir accès et partager les actualités de la pharmacie et conseils des différents membres sur divers sujets. Là encore, ce mode de transmission de l'information a pu étendre la patientèle de l'officine.

Ainsi via l'ensemble de ces outils de communication, toutes les informations relatives à l'utilisation du site et de l'application ont ainsi pu être transmises. Nous avons aussi pu expliquer à la patientèle les objectifs et intérêts de l'ouverture et de l'utilisation d'un tel site pour eux. Nous avons essentiellement mis en avant le gain de temps et la possibilité d'acheter les produits nécessaires à n'importe quel moment, mais aussi la possibilité d'interagir avec la pharmacie de manière physique si le besoin s'en faisait sentir. Ainsi, les patients pourraient profiter de la rapidité et de la facilité d'achat sans risquer de se retrouver perdus quant aux questions relatives aux produits.

2.2. Après ouverture du site

Une fois le site actif et fonctionnel, la pharmacie a gardé comme objectif de continuer dans la mesure du possible à dispenser au mieux. Pour cela, elle a favorisé l'accès à la communication en ligne, notamment par l'utilisation de la messagerie sécurisée.

Les patients commandant des produits sur leur site peuvent poser leurs questions et recevoir des réponses rapidement par l'équipe de la pharmacie. Bien évidemment la distance crée des limites pour le conseil, mais lorsque cela est possible, avoir accès à une messagerie instantanée permet de le faciliter dans la mesure du possible. D'autres outils ont été mis en place dans ce sens, que nous détaillerons plus loin. De plus, cet outil permet un gain de temps par exemple en ne préparant que les médicaments que souhaite récupérer le patient sur une ordonnance qu'il aurait envoyé.

D'autre part, le fait d'avoir misé sur un site de pharmacie, ayant pour cible principale une patientèle d'une relative proximité, permet au patient ne pouvant avoir réponse à l'ensemble de ses interrogations à distance de les obtenir en venant directement à l'officine, notamment lors d'un retrait en click and collect. Cela a principalement un intérêt lors d'une commande par scan d'ordonnance, pour lesquelles l'on doit

s'assurer que les conseils sont délivrés et intégrés par le patient, en insistant à l'oral. Ou encore lorsque le patient souhaite plus de renseignements qu'il ne souhaitait pas ou avait omis de demander via la messagerie en ligne.

La communication s'est aussi poursuivie au comptoir en récoltant les avis et retours des utilisateurs qui ont permis de faire évoluer le site, comme expliqué dans une prochaine partie.

3. Le conseil au cœur de la profession

3.1. Ce qui est imposé par la réglementation

Comme mis en avant dès le début de ce travail, le métier de pharmacien ne peut être résumé à la simple vente de médicaments et autres produits de soins et bien-être. L'ensemble des dispensations doivent être accompagné de conseils afin de respecter les bonnes pratiques de dispensation et ainsi d'appuyer notre rôle de professionnel de santé auprès de la population.

Essentiellement pour les médicaments, qu'ils soient soumis à prescription ou non, mais aussi par élargissement à l'ensemble des produits qui peuvent être dispensés à l'officine, il est nécessaire de s'assurer de plusieurs points avant de pouvoir délivrer. En effet, comme définit dans l'article R4235-48 du CSP, la bonne dispensation passe par l'analyse pharmaceutique aussi bien au niveau réglementaire que pharmacologique (31). Pour se faire, il est primordial d'avoir toutes les informations nécessaires. Au comptoir, elles peuvent être demandées directement au patient, et le pharmacien peut ainsi juger de la pertinence de la prescription ou de la demande. Pour ce qui est de la e-pharmacie, il est important de prendre des mesures pour récupérer ses données avant que le patient ne puisse passer commande. Notamment pour les médicaments non soumis à la prescription médicale, il existe plusieurs prérequis afin d'optimiser leur délivrance dans le cadre du commerce en ligne. Ils sont exigés par l'ARS, et leur mise en place doit être prouvée dans le dossier de demande d'autorisation.

D'abord, concernant les informations relatives au patient. Il est important de connaître certaines caractéristiques propres au patient afin de s'assurer du bien-

fondé des délivrances qui lui sont faites. En effet, cela permet d'éviter de passer à côté de contre-indications en rapport avec l'état du patient. En ligne, du fait de la distance et de la possibilité de commander des médicaments OTC à n'importe quel moment, il est nécessaire de s'assurer et de faciliter l'analyse des données dans le but de sécuriser la délivrance. C'est le rôle d'un algorithme qui permet de repérer les contre-indications après que le patient ait rempli son profil. C'est une étape obligatoire qui intervient au moment de valider la commande comme expliqué précédemment. Ce dossier renseigne la physiologie du patient, ses antécédents et ses traitements. Pour s'assurer de l'actualité des informations renseignées, à chaque nouvelle commande, il est demandé de confirmer la véracité des informations. La nature confidentielle de ses informations vient rappeler l'importance du respect des RGPD sur de tels sites comme l'on a pu le détailler précédemment.

Votre panier contient des médicaments. Afin de sécuriser la délivrance de vos médicaments, nous vous invitons à compléter votre dossier patient.

VOTRE PHYSIOLOGIE ~

VOS ANTÉCÉDENTS ~

VOS TRAITEMENTS ~

Mes informations patient sont à jour

Figure 11 : Capture d'écran de demande de mise à jour du dossier patient

VOTRE PHYSIOLOGIE ↩

DATE DE NAISSANCE * <input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>	ÊTES-VOUS ENCEINTE ? * <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
SEXE * <input type="radio"/> Féminin <input checked="" type="radio"/> Masculin	ALLAITEZ-VOUS ? * <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
TAILLE * <input type="text" value="en cm"/>	INSUFFISANCE RÉNALE <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/> Inconnue
POIDS * <input type="text" value="en kg"/>	INSUFFISANCE HÉPATIQUE * <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/> Inconnue

VOS ANTÉCÉDENTS ↩

MÉDICAUX * <input type="text"/>	CHIRURGICAUX * <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Aucun	<input type="checkbox"/> Aucun
<input type="button" value="RETOUR"/> <input type="button" value="SUIVANT"/>	

VOS TRAITEMENTS ↩

CHRONIQUES * <input type="text"/>	OCCASIONNELS * <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Aucun	<input type="checkbox"/> Aucun
AUTO-MÉDICATION * <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Aucun	
<input type="button" value="RETOUR"/> <input type="button" value="SUIVANT"/>	

Figure 12 : Capture d'écran du dossier patient à renseigner lors du passage au paiement

Toujours dans l'optique de réaliser la meilleure dispensation, et de ce fait éviter les mésusages, un patient ne peut pas commander autant de boîtes de médicaments qu'il le désire. Pour le site de la pharmacie du Manoir, cela est contrôlé en aval de la commande. Sachant qu'elles sont une à une préparées et vérifiées par l'équipe, au moindre doute un message est envoyé au patient afin de lui refuser la commande si cela paraît excessif.

3.2. Ce qui a été mis en place par la pharmacie

L'équipe du Manoir a décidé d'améliorer la dispensation à travers son site en la « personnalisant ».

Afin de délivrer des conseils adaptés malgré la distance, nous avons réalisé un livret « conseil » que l'on ajoute à chaque commande. Dans celui-ci l'on peut trouver une présentation de l'équipe avec les spécificités de chaque membre, ainsi que les contacts de la pharmacie pour pouvoir les joindre facilement.

Nous avons, rédigé des fiches conseils personnalisées pour adapter les informations aux besoins des patients en fonction de la commande. Ces fiches se retrouvent glissées dans le livret conseil puis dans chaque paquet. Par exemple si des antibiotiques sont prescrits, les posologies sont inscrites clairement sur les boîtes grâce aux étiquettes informatiques, et des conseils sur la bonne utilisation sont donnés mais aussi sur les probiotiques ...

Par exemple, sur les figures ci-dessous, voici des fiches conseils que j'ai pu réaliser. Lors de la réception d'une ordonnance de sortie de maternité, une fois préparée et vérifiée, on mettait à disposition des conseils sur la bonne utilisation des héparines, sur l'utilisation des bas de contention, ou encore sur l'arrivée de bébé à travers ces fiches. On pouvait ajouter selon la disponibilité, des échantillons de crème à la lanoline pour prévenir les crevasses en cas d'allaitement, ou encore de tisanes d'allaitement, de lait maternisé ou de couches ainsi que de la documentation si la patiente le souhaitait sur l'allaitement, l'arrivée d'un nouveau-né à la maison etc...

FÉLICITATIONS À VOUS, VOUS VENEZ D'ACCUEILLIR UN PETIT BOUT DE CHOU EN PLUS DANS LA FAMILLE. ON VOUS RAPPELLE À QUOI SERVENT LES MÉDICAMENTS PRÉSCRITS À VOTRE SORTIE !

Pour bébé:

De la **vitamine D** pour son bon développement osseux. La vitamine D sert principalement à fixer le calcium au niveau des os. Dans nos régions, le soleil, principale source de vitamine D, ne tape pas assez. Ainsi pour éviter des maladies à nos petits bouts comme le rachitisme, il est conseillé de donner 2 à 4 gouttes d'Adrigyl, ZymaD, pediakid vitD... selon la spécialité prescrite, chaque jour, pendant les deux premières années de vie.

Une ampoule de **vitamine K en cas d'allaitement exclusif**. Cette vitamine est à donner une seule fois aux 1 mois de votre enfant, et ce uniquement si vous réalisez un allaitement exclusif. Pourquoi ? Pour pallier au risque de syndrome hémorragique du nourrisson. Le lait maternisé (ou en « poudre ») est enrichi en vitamine K, ce qui explique que les bébés en consommant n'ont pas besoin de cette ampoule.

Les **compresses, le désinfectant** : il permet de faire les soins du cordon. Il tombera au bout de quelques jours. Il est important de le désinfecter chaque jour et de vérifier son aspect jusqu'à sa chute.

Pour maman:

- Des **antidouleurs (Paracetamol) et antispasmodiques (Spasfon)** : Pour réduire les douleurs liées aux contractions de l'utérus qui reprend sa place et taille initiale.
- Des **bas de contention**, ou chaussettes ou collants : Qu'il faut continuer de porter au moins les 4 semaines suivant l'accouchement pour pallier au risque de thrombotique, qui est augmenté pendant la grossesse et à la suite de l'accouchement (Merci les hormones !)
- Des **injections de Lovenox** : Dans le même esprit quand le risque thrombotique est encore plus élevé, il peut vous être prescrit une injection d'héparine de manière quotidienne en prévention. Pensez à prendre rendez-vous avec une infirmière si vous ne désirez pas les faire vous-même.

Suivez-nous sur: @pharmaciedumanoir Pharmacie du Manoir Halluin

Des injections d'héparines ? On vous explique tout !

Les injections d'héparines sont fréquemment prescrites dans la **prévention** (immobilisation, post-accouchement...) et le **traitement** (s'il y a déjà eu un événement) de ce type) des **accidents thromboemboliques veineux/artériels**.

Plusieurs sortes d'héparines peuvent être prescrites : les Héparines non fractionnées, ou plus fréquemment les héparines de bas poids moléculaire (HBPM) comme par exemple l'émoxaparine, la tinzaparine. Le fondaparinux peut lui aussi être prescrit dans certains cas. Ces dernières ont un délai d'action rapide et une demi-vie nécessitant **une à deux injections quotidiennes** seulement. (1 seule pour le Fondaparinux).

Ces injections doivent se faire en **sous-cutané** et peuvent être réalisées soit **par une infirmière** soit **par vous-même** si vous le préférez. Pour cela certaines règles sont à respecter, alors, on vous donne le **mode d'emploi** :

- 1 Préparer tout le matériel nécessaire : compresses, antiseptiques, la seringue préremplie et la boîte de déchets DASRI qu'on vous aura fourni et que vous pourrez vous rapporter une fois le traitement terminé.
- 2 Vérifier que la solution semble homogène et limpide. Si besoin ajuster la dose en éliminant l'excédent.
- 3 Laver vos mains et désinfecter la zone à piquer. Former un pli cutané entre le pouce et l'index. Introduire l'aiguille perpendiculairement dans le pli cutané. Injecter lentement 10 à 30 secondes puis retirer l'aiguille avant de lâcher le pli. Ne pas masser ou frotter.

Attention! Il est important de changer de site à chaque injection : pour cela alterner entre la zone abdominale latérale gauche et droite, en évitant d'injecter à moins de 5 cm de l'ombilic ou d'une zone cicatricielle. En cas de grossesse ou de chirurgie abdominale préférez la face intérieure de la cuisse. Des hématomes peuvent apparaître et troubler souvent une mauvaise technique : injection trop rapide, trop profonde ou encore à des sites trop rapprochés. Pour rappel, un avis médical est nécessaire devant tout signes de saignements au cours du traitement.

Suivez-nous sur: Pharmacie du Manoir Halluin @Pharmaciedumanoir

Figure 13 : Fiches conseils « sortie de maternité » et « injections d'héparines »

LES CONSEILS DE LA PHARMACIE DU MANOIR POUR ÊTRE BIEN DANS VOS JAMBES!

Par Sophie Pharmacien spécialiste en orthopédie

Jambes lourdes, fourmillements, démangeaisons, étau autour de la cheville, apparition de vaisseaux, veines gonflées... C'est l'insuffisance veineuse. Que faire?

Que se passe-t'il? Sous l'influence de certains facteurs tels que grossesse, sédentarité, surpoids, âge, hérédité... Le sang circule moins bien dans vos jambes. La paroi de vos veines se fragilise et perd son élasticité, les veines se dilatent et cela peut entraîner des complications.

La compression médicale améliore la circulation et soulage les symptômes! Il existe des chaussettes, bas et collants de compression médicale pour chaque homme ou femme et pour toutes les situations, les envies, les saisons.

L'info du médecin La phlébite est une autre maladie veineuse, c'est la formation d'un caillot de sang dans la veine qui peut bloquer la circulation sanguine

La marche, le vélo, la natation sont excellents pour activer la circulation tout en douceur! Évitez de porter des talons hauts, de rester statique...

Suivez nous sur Facebook et Instagram! Pharmacie du Manoir Halluin

En 2 temps, 3 mouvements, j'enfile mes bas!

Si vous avez des difficultés pour mettre vos collants, vos chaussettes ou encore vos bas de contention, pensez à vous munir d'un enfile-bas et chaussettes! Il vous permettra d'effectuer vous-même ce geste quotidien, sans recourir à l'aide d'une tierce personne. Ainsi, vous n'aurez plus à vous contorsionner et à faire d'autres efforts inutiles pour vous habiller! Si vous souhaitez obtenir des renseignements pour choisir votre enfile-bas, n'hésitez pas à nous demander conseils!

- 1 Retournez le bas jusqu'au talon
- 2 Enflez la pointe de pied
- 3 Enflez le talon
- 4 Déroulez doucement le bas sur la jambe
- 5 Attention, ne tirez pas sur les bords
- 6 lissez les plis de bas e haut

Massez vos jambes de bas en haut, afin de respecter le textile et favoriser le retour veineux. Bien en place, votre produit est parfaitement efficace!

Entretien des bas, collants, et chaussettes

lavage 30° programme délicat, d'assouplissant, non de tonte, chaise, lavage à la main, sans tordre.

Pour le lavage à la main, Ne pas essorer sa contention en les tordant! Roulez les mouillés dans une serviette, puis posez ce paquet au sol et marchez dessus pour faire sortir le maximum d'humidité, retirez ensuite la contention et les étendre à plat pour les laisser sécher.

Figure 14 : Fiche conseil « contention veineuse »

Sachant que dans l'équipe officinale, chaque membre est spécialisé dans certains domaines, une carte de « référente » spécialité était aussi ajoutée dans la commande pour que le patient puisse appeler et savoir qui demander s'il voulait être un peu plus renseigné.



Figure 15 : Recto de l'ensemble des cartes de référentes spécialités de la Pharmacie du Manoir et exemple du verso de l'une d'entre elles

Pour un aspect encore plus personnalisé, la gazette de la pharmacie (revue trimestrielle rédigée par l'équipe au sujet de diverses pathologies, produits ou encore actualités) était ajoutée elle aussi dans les paquets. (Voir Annexe 2)

Enfin quand cela était possible, des échantillons de produits disponibles à la pharmacie étaient glissés dans le but de les faire découvrir au patient.

D'autre part, l'officine halluinoise a mis un point d'honneur à valoriser la présence d'un professionnel de santé lors de la délivrance de chacune des commandes d'ordonnances. En commençant tout d'abord par le click and collect, où la délivrance se faisait à la pharmacie même, et permettait, rappelons-le, de pouvoir échanger en

cas de besoin. Dans le cadre de la livraison (lorsqu'elle concernait une ordonnance avec MPO), là aussi, il a été décidé que la tâche revenait à un membre de l'équipe bien qu'il existe aujourd'hui d'autres moyens de les réaliser. En effet, désormais, la loi autorise la livraison de produits de santé et notamment des médicaments MPF ou MPO par des non professionnels de santé. Certaines pharmacies sont partenaires d'entreprises de livraison de médicaments et produits de santé. Dans ce cas, c'est une personne étrangère à l'officine qui achemine les médicaments jusqu'au patient. Cette possibilité est l'une des options qui permet par exemple de lutter contre les inégalités territoriales d'accès aux soins, en permettant aux patients n'ayant pas accès facilement à la pharmacie de recevoir ses médicaments rapidement. Le fait est que la Pharmacie du Manoir s'est refusée de passer par ce moyen de délivrance afin de pouvoir répondre au maximum aux besoins du patient, tant dans les explications liées au traitement qu'aux éventuelles interrogations qu'il pourrait avoir. Enfin, pour faciliter et fidéliser sa patientèle, la pharmacie du Manoir a aussi proposé un service de livraison gratuite dans certaines villes alentours, réalisé par un membre de l'équipe, plus à même de répondre aux interrogations.

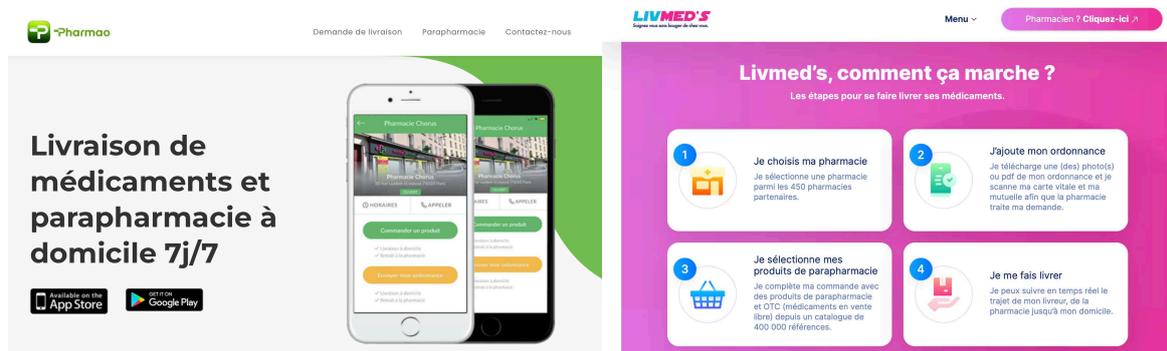


Figure 16 : Captures d'écran des sites de livraison de médicaments Pharmao et Livmed's

De plus, en dehors de la préparation des différentes commandes, la pharmacie a pour vocation d'enrichir son site en conseils et informations auprès de la patientèle en le mettant régulièrement à jour. C'est de cette manière qu'elle parvient à communiquer sur les événements ayant lieu à la pharmacie. Elle participe aussi à l'information concernant les campagnes de dépistages et de sensibilisation, importante pour la santé publique.

Ainsi par le biais de l'ensemble de ces actions, la pharmacie du Manoir espère développer son activité officinale à travers le commerce en ligne tout en conservant

son attrait pour le conseil et la confiance avec sa patientèle, en plus d'élargir cette même patientèle et de rentabiliser cette activité de site de pharmacie en ligne.

IV- Évaluation

La e-pharmacie du Manoir a aujourd'hui été lancée officiellement depuis un peu plus d'un an. Il nous a alors semblé important de l'évaluer, non seulement auprès de l'équipe mais aussi des patients, afin de pouvoir continuer de l'améliorer.

1. Évaluation auprès des patients

Pour commencer, nous nous sommes intéressés au nombre d'ordonnances préparées après envoi sur le site, aux ventes ainsi qu'aux dossiers patients créés.

Tableau 2 : Récapitulatif des ordonnances préparées, des ventes et dossiers patients créés mensuellement entre mars 2021 et 2022 via le site pharmaciedumanoirhalluin@giropharm.fr

Mois	Ordonnances	Ventes	Dossiers patients créés
Mars-21	55	1	13
Avril-21	52	1	28
Mai-21	53	0	16
Juin-21	61	0	18
Juillet-21	54	3	14
Août-21	26	2	7
Septembre-21	63	4	42
Octobre-21	68	9	21
Novembre-21	62	5	27
Décembre-21	51	3	15
Janvier-22	89	3	31
Février-22	52	7	18
Mars-22	66	9	26
Avril-22	37	2	15
Mai-22	33	3	7
Juin-22			
Total	822	52	298

Aux vues des statistiques, nous avons pu nous apercevoir que les patients n'utilisaient que peu le site pour acheter des produits en ligne mais favorisaient plutôt le scan d'ordonnance pour récupérer les prescriptions plus rapidement. Les chiffres concernant les ordonnances préparées paraissent stables (mis à part pendant les

vacances d'été où le chiffre baisse et pendant la recrudescence de la covid 19 en janvier où le chiffre a monté), ce qui nous fait penser que la population utilisant cette application est la patientèle habituelle et qu'elle ne s'élargie pas beaucoup.

Aux vues des chiffres des ventes à travers le site il nous a semblé indispensable de réfléchir à la raison qui freine les patients à commander alors qu'ils le visitent pourtant dans le but de trouver des produits (au vu du nombre plus important de dossier patients créés que de commandes réalisées).

Pour répondre à nos interrogations, nous avons récolté les appréciations de notre patientèle.

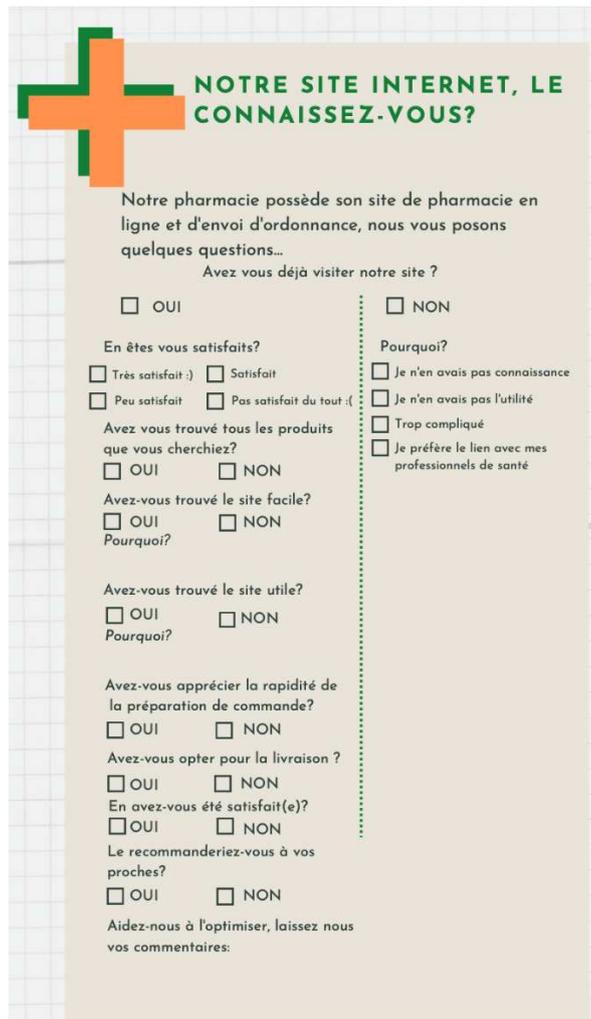
Dans un premier temps, de manière « naturelle » au comptoir quelques mois après le lancement de notre site. Ce qui en est ressorti, est, tout d'abord, que les utilisateurs qui souhaitaient uniquement la préparation des ordonnances, étaient plutôt satisfaits. Des soucis techniques ont néanmoins été évoqués à plusieurs reprises : difficultés à se connecter après le lancement du site et de l'application, lancer une commande ou scan d'ordonnance. Ces problèmes, principalement liés à un souci informatique ont rapidement été résolus par notre équipe en partenariat avec l'équipe de Valwin.

D'autre part, la mise à jour, trop irrégulière des informations et notamment des nouveautés et promotions disponibles à l'officine, a aussi été désignée comme un frein important par plusieurs patients. Là encore, il ne s'agit pas d'un problème majeur, et des actions ont été menées pour améliorer ce point.

Enfin, dernier point, mais non des moindres : les patients se sont montrés enchantés de l'implication de l'équipe quant aux conseils liés à leur commande. Les livrets conseils et autre documentation qui viennent compléter leur délivrance sont considérés comme utiles, permettant de transmettre les informations nécessaires de manière ludique et durable. Ils considèrent ce moyen de communication comme une alternative ou un complément au conseil verbal.

Quelques mois plus tard, nous avons cherché à évaluer le site de manière un peu plus structurée : un questionnaire à remplir a été mis à disposition des patients au

comptoir pendant une semaine en juin, mais aussi mis à disposition sur internet via un QR code pouvant être scanné au comptoir ainsi que via les réseaux sociaux.



NOTRE SITE INTERNET, LE CONNAISSEZ-VOUS?

Notre pharmacie possède son site de pharmacie en ligne et d'envoi d'ordonnance, nous vous posons quelques questions...

Avez vous déjà visiter notre site ?

OUI NON

En êtes vous satisfaits?

Très satisfait :) Satisfait

Peu satisfait Pas satisfait du tout :(

Avez vous trouvé tous les produits que vous cherchiez?

OUI NON

Avez-vous trouvé le site facile?

OUI NON

Pourquoi?

Je n'en avais pas connaissance

Je n'en avais pas l'utilité

Trop compliqué

Je préfère le lien avec mes professionnels de santé

Avez-vous trouvé le site utile?

OUI NON

Pourquoi?

Avez-vous apprécier la rapidité de la préparation de commande?

OUI NON

Avez-vous opter pour la livraison ?

OUI NON

En avez-vous été satisfait(e)?

OUI NON

Le recommanderiez-vous à vos proches?

OUI NON

Aidez-nous à l'optimiser, laissez nous vos commentaires:

Figure 17 : Flyer d'évaluation du site internet, mis à disposition des patients.

Tableau 3 : Réponse des patients obtenues au questionnaire évaluant le site

Avez-vous déjà visité notre site	Si non pourquoi ?	Globalement, êtes-vous satisfait	Avez-vous trouvé tous les produits que vous cherchiez ?	Avez-vous trouvé le site facile d'utilisation ?	Avez-vous apprécié la rapidité de la commande ?	Avez-vous opté pour la livraison ?	Avez-vous été satisfait de la livraison ?	Le recommanderiez-vous à vos proches ?
23 Oui / 18 Non	4 « préfère le lien avec ma pharmacie » / 2 « pas d'utilité » / 12 « pas connaissance »	13 très satisfaits / 9 satisfaits / 1 peu satisfait	19 oui / 4 non	2 Non / 21 Oui	23 oui / 0 non	4 oui / 19 Non	4 oui	23 Oui / 0 Non

Ainsi, bien que ce questionnaire ne soit pas un réel outil statistique (n'étant pas réalisé dans les règles de l'art et évalué sur un nombre assez important de patients), il nous a permis d'observer qu'une partie de la patientèle ne connaissait tout d'abord pas l'existence du site. D'autre part, on a pu se rendre compte qu'en général, les patients étaient satisfaits du site et de la rapidité du service. On peut penser qu'une majeure partie des patients ont utilisé le site via le scan d'ordonnances aux vues des statistiques du site. De plus il reste important de prendre en compte le patient peu satisfait du site, notamment à cause du manque de produits disponibles sur le site, et qui concorde avec les retours au comptoir.

Finalement, ce petit questionnaire souligne la satisfaction de la patientèle quant à leur principale attente : la diminution du temps d'attente au comptoir.

D'autres statistiques nous ont été transmises par Valwin plus tardivement afin d'évaluer la visibilité et l'utilisation du site. Ainsi, depuis la création du site, le nombre de visiteur unique a été de 8930 pour une durée moyenne de temps passé sur le site de 2 minutes. 65% des visiteurs ont utilisés le site à partir de leur smartphone contre 32% par un ordinateur et 3% sur tablette. Ces chiffres restent satisfaisants et sont aussi expliqué par le fait qu'une partie de la patientèle, sachant qu'elle se trouve à proximité de l'officine, préfère s'y rendre pour réaliser ses achats mais aime

s'assurer de la disponibilité des produits avant de se déplacer, et s'informer sur les différentes offres promotionnelles.

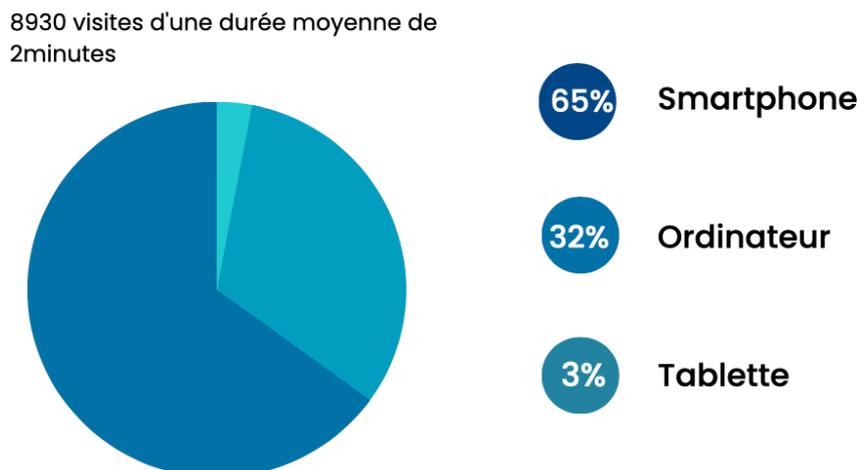


Figure 18 : Statistiques des visites sur le site pharmacieumanoirhalluin.giropharm.fr depuis sa création

2. Évaluation auprès de l'équipe

L'équipe officinale est satisfaite d'avoir développé leur e-pharmacie, bien que des améliorations restent à faire.

La gestion des commandes, des ordonnances et des messages reçus via le site est plutôt réussie et bien ficelée. La procédure est bien suivie ce qui permet de satisfaire les patients quant aux produits préparés et réponses qu'on peut leur procurer.

Cependant, la gestion du site et notamment des commandes par l'équipe semble particulièrement chronophage. En effet, le fait de devoir penser en permanence au site pour les messages et commandes afin de les gérer en priorité et respecter le délai d'une heure, demande à l'équipe une importante organisation et peut parfois empiéter sur le reste de leurs missions.

Vient s'ajouter le référencement des nouveaux produits sur le site lorsqu'ils viennent compléter la pharmacie. Pour cela, l'équipe ne doit pas oublier de cocher « vente en ligne » sur la fiche produit. Ainsi, si le produit est déjà référencé chez Valwin le produit apparaît rapidement. Dans le cas inverse, l'équipe doit envoyer les informations (nom, contenance, indications, photo...) pour permettre le

référencement sur le site dans les trois semaines. De plus, concernant les offres promotionnelles et événements, l'équipe doit penser à bien les ajouter mais aussi à les enlever du site une fois terminées pour éviter les décalages avec l'officine physique.

D'autre part, le manque de temps, accentué par la situation actuelle comprenant la pandémie de COVID-19, ainsi que les nombreuses nouvelles missions de l'équipe pharmaceutique ne semble pas permettre un développement optimal de ce site internet. Bien que géré en priorité pour ce qui est des messages et commandes, au même titre que les patients se présentant au comptoir, il n'en est pas de même pour l'enrichissement régulier du site. En effet, les conseils, événements et services (Mars bleu et test de dépistage du cancer colorectal, mois du diabète...) que peut offrir l'officine, et qui devraient être rédigés afin de l'alimenter et le tenir à jour, font défaut car l'équipe ne trouve pas le temps pour les incrémenter sur le site. Bien que les manœuvres ne soient pas d'une grande difficulté, il est nécessaire d'y penser et de se libérer du temps pour le faire. Cela ne semble pas encore être un automatisme pour l'équipe, qui, par exemple, alimente plus régulièrement sa page Facebook que le site internet. Cela s'explique aussi par le fait que la visibilité du site ne semble pas aussi importante que celle de la page Facebook dédiée et de la plus grande facilité du partage par ce réseau social.

Il est cependant important de noter que ces problèmes restent communs. Repenser un peu l'organisation concernant ce site est nécessaire mais permettra de maîtriser facilement les défauts observés.

Enfin, en termes de chiffres d'affaires, il est clair que le site ne répond pas encore aux attentes de l'officine. Bien que les bénéfices ne soient pas la principale motivation du développement de ce site, il en reste néanmoins un point important. En effet, une officine ne peut pas se permettre la création d'un site internet qui serait à perte en termes de coût.

Ainsi, si l'unique aspect permettant d'évaluer l'intérêt du site internet était le chiffre d'affaires, pour le moment il se trouverait à son désavantage. Néanmoins, le fait de satisfaire les patients, de leur faire gagner du temps tout en continuant de les conseiller au mieux essentiellement lors de la dispensation de leur ordonnance

permet de fidéliser la patientèle. De plus, en se diversifiant sur les services proposés, une pharmacie dynamise son image et fait ressentir son implication dans l'exercice de sa profession, ce qui est cher à l'équipe halluinoise. Ainsi, pour l'équipe de la pharmacie, le site de la pharmacie semble rester intéressant bien qu'il nécessite plusieurs améliorations et développements.

Enfin, chaque pas réalisé vers le progrès est notable pour l'équipe halluinoise. Le défi qu'elle s'est fixé au travers cette e-pharmacie se savait ardue. La période qui s'est écoulée depuis l'ouverture de ce site n'est pas assez importante pour évaluer les bénéfices de son site. Il est certain que le temps leur permettra de le perfectionner et de s'améliorer, et ce, avant un certain nombre de confrères, ce qui représentera une plus-value considérable dans une ère où la digitalisation semble centrale et incontournable.

V- Perspectives d'amélioration et de développement

Après cette première année de fonctionnement, plusieurs points ont été relevés.

Pour commencer, la visibilité du site internet et son utilisation, bien que restant satisfaisante pour une première année de lancement, ne répond pas totalement aux attentes initialement fixées par la pharmacie du Manoir. Le site internet ne semble pas être connu de tous les patients de l'officine, et ne peut donc pas être utilisé à son maximum. La situation, le manque de temps a peut-être ainsi fait défaut à la pharmacie du Manoir. Ainsi une première perspective d'amélioration concernera la promotion et la mise en avant de ce site pour qu'il soit utilisé par une plus large patientèle et que son développement devienne rentable pour la pharmacie. La communication permettra très certainement au fil du temps d'élargir la patientèle de la e-pharmacie, car elle permet une réelle solution face à une demande de rapidité d'accès aux soins toujours plus importante, que ce soit de la part des patients comme des professionnels de santé. C'est pourquoi la pharmacie du Manoir continuera d'informer sur l'existence et les possibilités offertes de leur e-pharmacie.

D'autre part, un souci technique et fréquent concernant la mise à jour régulière du site est à repenser. Bien que les patients utilisateurs soient globalement satisfaits de la version actuelle du site, ils attendent une cohérence d'information entre la e-pharmacie et le comptoir, sur la disponibilité des produits et offres disponibles. Cela rejoint les désirs de l'équipe.

Pour pallier plusieurs options d'offrent à la pharmacie. La première étant de dédier la mission de la gestion du site (mises à jour, alimentation en conseils etc...) à une personne de l'équipe en lui définissant du temps dans ses horaires de travail. Le problème auquel cela pourrait les confronter est qu'en étant au sein de l'officine, cette personne soit interrompue par d'autres tâches à réaliser qui pourrait lui sembler plus urgentes par exemple.

Il pourrait peut-être alors être judicieux d'ajouter un membre à l'équipe en charge du site (voir des réseaux sociaux en plus) afin de libérer le reste de l'équipe de ces missions. L'ajout d'un membre de l'équipe pourrait aussi sembler plus intéressant encore si l'officine décidait de développer de façon plus importante son site internet afin d'augmenter son chiffre d'affaires. Pour cela, elle devrait augmenter son stock

afin d'obtenir de meilleures remises et de pouvoir concurrencer avec les autres pharmacies en ligne (bien que certains sites de pharmacie en ligne aujourd'hui, augmentent leur frais de port afin de contrebalancer le prix bas de leurs produits). Ainsi l'embauche d'un nouveau membre serait plus rentable, la pharmacie pourrait même changer l'ensemble de son site pour pouvoir le personnaliser entièrement. Enfin cette option permettrait en plus de libérer plus de temps au comptoir et même d'offrir de meilleurs prix pour les produits non remboursés aux patients tout en augmentant le chiffre d'affaires de l'officine.

A noter aussi que, la pharmacie du Manoir aujourd'hui réfléchit à ces solutions mais étudie aussi une autre possibilité. Son groupement Giropharm pourrait peut-être se lancer dans la création de leurs propres sites, ce qui réduirait les coûts par rapport au partenaire numérique et qui pourrait peut-être être mieux référencé, contenir les offres promotionnelles liées au groupement etc. et donc être plus facilement alimenté et mis à jour. Cela ne reste qu'une éventualité, et l'ensemble des idées sont étudiées par l'officine afin de développer au mieux leur profession via ce site tout en le rentabilisant.

Conclusion :

A ce jour, la transformation numérique peut être considérée comme l'une des plus importantes révolutions techniques. Après avoir touché de nombreux secteurs, il semblait évident que celui des soins et de la santé suive à son tour sa digitalisation. Dans cette idée d'évolution et d'amélioration constante, la pharmacie d'officine a connu un nouveau tournant en étendant l'exercice de sa profession par la création de sites de pharmacie en ligne.

La particularité du domaine de santé auquel appartient la profession, a fait que ces sites soient particulièrement légiférés. Comme dans chaque évolution, celle-ci a connu des débats, des obstacles, des changements et continue encore aujourd'hui d'évoluer.

Dans cette optique de diversifier et d'améliorer l'exercice de la profession, l'équipe de la pharmacie du Manoir a décidé de créer à son tour son site internet, en mettant comme point d'honneur de préserver leur passion pour le conseil qu'elle exerce au quotidien.

Ce travail de thèse montre à travers cet exemple, les stratégies de développement du site. Le temps et le budget consacrés à la création de ce nouveau site Internet ont permis de repenser la structure organisationnelle de la pharmacie. De plus, l'approche communicative, importante pour la dispensation et la pratique des soins, a été repensée : l'élaboration d'outils tels que les fiches conseils ou carte de spécialité ont permis de substituer la communication orale par une communication écrite améliorée et alternative.

Après plus d'un an d'utilisation de la e-pharmacie, le bilan global est plutôt satisfaisant. Quelques problèmes organisationnels courants restent à améliorer, principalement liés au référencement des produits et à la mise à jour du site trop irrégulière, pour lesquels l'équipe met en place des solutions.

Plus encore, rappelons-le, la finalité était de permettre un développement optimal du site et maintenir ses objectifs de croissance sans négliger le bien-être du patient.

Ce défi a été relevé, et le conseil et les informations indispensables pour la bonne utilisation des produits ont su être mis à l'honneur et transmis à la patientèle.

Finalement, l'équipe du Manoir a su établir sa place dans la digitalisation pharmaceutique qui semble désormais inévitable. Grâce au dynamisme de l'équipe, l'amélioration continuera de se faire indéniablement. La réflexion et le travail fourni permet et permettra de dispenser d'une nouvelle manière sans pâtir sur la qualité qui nous est exigée.

Enfin, nous espérons qu'à l'avenir les sites de e-pharmacies ainsi que toutes les futures technologies développées pour/par notre profession, prêteront un intérêt particulier à conserver l'essence du métier dont le bien-être du patient constitue son centre.

Bibliographie

1. Louis XVI. *Déclaration du Roi portant sur le règlement pour les professions de la Pharmacie et de l'Épicerie* . 1777.
2. *Ordonnance n°45-919 du 5 mai 1945 portant institution d'un ordre national des pharmaciens*. Legifrance (internet) Disponible sur :
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT00000886360>
3. Ordre National des Pharmaciens (Internet). Disponible sur :
<https://www.ordre.pharmacien.fr>
4. Loi n°2009-879 du 21 Juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. Legifrance (internet). Disponible sur :
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000020879475>
5. Arrêté du 31 Mars 2022 portant approbation de la Convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie. Legifrance (internet) Disponible sur :
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045538155>
6. Ministère des solidarités et de la santé. Ségur de la santé – Les conclusions. Dossier de presse ; 2020. Disponible sur : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_de_presse_-_conclusions_segur_de_la_sante.pdf
7. E-Santé, de quoi parle-t-on?.Ordre National des Pharmaciens (Internet). Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/pharmacien/je-suis-pharmacien-biologiste-medical/mon-exercice-professionnel/la-e-sante>
8. Médicaments relevant des listes I et II et des médicaments stupéfiants. Article R.5132-1 du Code de la santé publique. Legifrance, disponible sur :
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006190708/2020-02-15
9. Monopole des pharmaciens, Articles L4001-1 à L4252-3 du Code de Santé Publique. Legifrance, disponible sur :
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006155062/2020-09-01
10. Commerce électronique de médicaments par une pharmacie d'officine. Article L5125-33 du Code de Santé Publique. Legifrance, disponible sur :
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000026807833>
11. Commerce électronique de médicaments par une pharmacie d'officine. Article L5125-34 du Code de Santé Publique, modifié par la loi n°2014-201 du 24 février 2014-art 4.

Legifrance, disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000026807833>

12. Arrêté du 28 Novembre 2016 relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments dans les pharmacies d'officine, les pharmacies mutualistes et les pharmacies de secours minières, mentionnées à l'article L5121-5 du Code de Santé Publique (Partie 8 : Règles complémentaires applicables au commerce électronique de médicaments). LegiFrance, disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033507633/>

13. Arrêté du 20 juin 2013 relatif aux bonnes pratiques de dispensation de médicaments par voie électronique. Legifrance, Disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000027592947>

14. Liste des sites de pharmacie autorisés à vendre des médicaments en ligne, Ordre National des Pharmaciens. Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/patient-grand-public/rechercher-un-site-de-vente-en-ligne-autorise-a-vendre-des-medicaments> (Dernière consultation le 26/01/23)

15. Arrêté du 20 avril 2015 constatant l'entrée en vigueur des dispositions des articles R. 5125-70 et R. 5125-74 du code de la santé publique relatives au logo commun devant figurer sur les sites internet de commerce électronique de médicaments, LegiFrance , disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030537007>

16. Article R4235-5 du Code de Santé Publique, LegiFrance. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006913655?init=true&nomCode=LHIW4Q%3D%3D&page=1&query=devoirs+généraux+des+pharmaciens&searchField=ALL&tab_selection=code

17. Qu'est-ce que le secret professionnel ? Ordre national des Pharmaciens. Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/patient-grand-public/mes-droits/le-secret-professionnel>

18. Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, LegiFrance, disponible sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000886460>

19. La protection des données personnelles, Ordre National des Pharmaciens.
Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/l-ordre/la-protection-des-donnees-personnelles>
20. Liste des hébergeurs agréés par le ministère de la Santé. Disponible sur :
<https://esante.gouv.fr/offres-services/hds/liste-des-herbergeurs-agrees>
21. La protection des données à l'officine, Ordre National des Pharmaciens. 2022.
Disponible sur : <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/pharmacien/je-suis-pharmacien-titulaire-d-officine/mon-exercice-professionnel/la-protection-des-donnees-personnelles-a-l-officine>
22. RGPD et professionnels de santé libéraux : ce que vous devez savoir. CNIL.
Disponible sur : <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-et-professionnels-de-sante-liberaux-ce-que-vous-devez-savoir>
23. Guide des bonnes pratiques de l'informatique. ANSSI. Disponible sur :
https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2017/01/guide_cpme_bonnes_pratiques.pdf
24. Rousset, G. « Numérique et inégalités territoriales de santé : la vente en ligne de médicaments, nouvel outil face à une pénurie éventuelle de pharmacies ? » *Ethics, Medicine and Public Health*, vol. 15, octobre 2020, p. 100594. *ScienceDirect*,
<https://doi.org/10.1016/j.jemep.2020.100594>
25. Direction générale des douanes et droits indirects. *Agir pour protéger - Résultats 2017*. Disponible sur :
<https://www.douane.gouv.fr/sites/default/files/documentation/pdf/resultats-2017.pdf> .
26. Union des fabricants. *Livre blanc : Combattre le commerce illicite en ligne*. Disponible sur : https://www.unifab.com/wp-content/uploads/2019/05/LivreBlanc_Unifab_13.pdf.
27. Le Moniteur des. « La pharmacie en ligne à deux vitesses - Pharmacien Manager n° 147 du 21/04/2015 - Revues - Le Moniteur des pharmacies.fr ». *Le Moniteur des pharmacies.fr*, disponible sur :
<https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/revues/pharmacien-manager/article/n-147/la-pharmacie-en-ligne-a-deux-vitesses.html> . Consulté le 26 janvier 2023.

28. Valwin. *Vente en ligne : Pourquoi et comment installer une passerelle ?* Juin 2021, disponible sur : <https://www.valwin.fr/blog/20210608-vente-en-ligne-pourquoi-et-comment-installer-une-passerelle> .
29. *Le paiement à distance par carte bancaire | CNIL*. Disponible sur : <https://www.cnil.fr/fr/le-paiement-distance-par-carte-bancaire>. Consulté le 26 janvier 2023.
30. Commerce électronique de médicaments par une pharmacie d'officine. Article 5125-71 du Code de la santé publique. Legifrance. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037269763
31. Participation à la protection de la santé. Article 4235-48 du Code de la Santé publique. Legifrance, disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006198786/#LEGISCTA000006198786

Annexe 1 : Procédure de « gestion du site internet
« pharmaciedumanoirhalluin.giopharm.fr »

Gestion du site internet « pharmaciedumanoirhalluin.giopharm.fr »

Pharmacie du Manoir, 2 allée des Glaïeuls, Halluin	Gestion des messages et commandes reçues sur « pharmaciedumanoirhalluin.giopharm.fr »	MATERIEL-14 Version 1 Pages
<u>Documents annexes :</u> • Fiche préparation de commande		<u>Références bibliographiques :</u>
Crée le : 15-02-2021 Par : Adjadj Sarah	Vérifiée le : 17-02-2021 Par : Margaux Mensier	Validée le : Par :
		Date d'application : Paraphes :

Quoi ?	Gérer l'ensemble des demandes des patients exprimées par le site internet : messagerie, commandes, ordonnances à préparer.
Qui ?	Oriane ou en cas d'absence Julie (préparatrices en pharmacie sous la supervision de la pharmacienne présente). Si absence, Margaux (pharmacienne). Si absence, personne disponible.
Où ?	Dans le back-office, sur l'ordinateur « commande ». Le rangement des commandes se fera dans l'espace dédié dans l'armoire.
Quand ?	Tout au long de la journée, à traiter dans l'heure suivant la demande.
Comment ?	Réponse sur la messagerie instantanée. Préparation des commandes au niveau du back-office Remplissage de la fiche de préparation des commandes Stockage dans l'endroit dédié. Délivrance des commandes au patient.
Pourquoi ?	Répondre aux demandes du patient émises via le site internet de manière optimale, dans un délai d'une heure.
Traces et enregistrements	Historique patient Archive site internet Fiche de préparation de commande

Traitement de la messagerie instantanée

Les messages reçus sur la messagerie instantanée émettent une notification sur l'ordinateur. On se chargera de répondre au mieux aux attentes du patient (si besoin demander conseil au pharmacien). Les messages traités apparaissent comme tels sur l'ensemble des ordinateurs connectés au site, ainsi l'on peut s'assurer que l'ensemble des demandes ont été traités.

Préparation des commandes et ordonnances

Les commandes à préparer émettent une notification sur l'ordinateur. La personne en charge de la gestion de celles-ci doit en priorité les préparer. Ainsi dès qu'elle peut, elle se libère pour le faire (afin de pouvoir respecter le délai d'une heure maximum). Si elle ne peut se libérer elle délègue expressément à l'une de ses collègues.

Les ordonnances et commandes sont imprimées pour être scannées lors de la tarification des produits.

L'ensemble des produits est analysé, tarifié puis vérifié par une des pharmaciennes (si ordonnance). Les produits sont placés dans un sac. On y ajoute les fiches conseils associés, carte spécialité référente, ticket de caisse et échantillons. On remplit la fiche préparation de commande au fur et à mesure et une fois la commande prête on agrafe cette fiche au sac. Celui-ci est placé dans l'armoire dédiée à cet usage.

Si la commande est à livrer, la personne le notera dans le drive avec toutes les informations nécessaires à sa bonne livraison.

Délivrance des commandes

Le patient venant chercher sa commande se fera soit livrer directement soit il pourra venir la récupérer à la pharmacie en click-and-collect ou en drive-and-collect. Il pourra éviter la file d'attente en sonnant au premier comptoir. La délivrance de la commande doit se faire en priorité par la personne en charge de la gestion du site, mais si elle se retrouve indisponible, le patient doit être servi au plus vite par un autre membre de l'équipe. Cette personne se chargera de délivrer les produits au patient et de répondre à ses questions de la meilleure façon. Elle récupérera alors la fiche de préparation de commande et validera sa délivrance en y mettant ses initiales avant d'archiver cette même fiche dans le classeur dédié.

Annexe 2 : Gazette de la pharmacie du Manoir, Septembre 2022

SEPTEMBRE 2022 | Volume 6

La gazette de la pharmacie du Manoir

RETROUVEZ CHAQUE TRIMESTRE LE JOURNAL OFFICIEL DE LA PHARMACIE DU MANOIR HALLUIN

VOTRE PHARMACIE S'ENGAGE DANS UNE DEMARCHE ECO-RESPONSABLE !

Savez-vous que votre pharmacie récupère les médicaments que vous n'utilisez plus ? Pour cela, **retirer les notices et les emballages cartonnés** de vos médicaments, et ramenez nous l'intérieur: sirop, collyre, blister...

A quoi vont-ils servir ?
Ces médicaments vont ensuite être recyclés dans des cartons **CYCLAMED**, une entreprise qui les récupère afin qu'ils soient incinérés pour produire de l'énergie et qu'ils ne polluent pas l'environnement.

N'attendez plus !
Faites le tri à la maison et ramenez nous vos médicaments !

On compte sur vous !

L'HUILE ESSENTIELLE DU MOIS : L'ARBRE À THÉ (OU TEA TREE)

Propriétés:
Anti-infectieux
Anti-mycosique
anti inflammatoire cutané

Exemple d'utilisation pour l'acné:
- A partir de 12ans
- 1 gouttes d'huile essentielle dans 9 gouttes d'huile végétale de jojoba à appliquer sur la zona acnéique 1 à 3 fois par jour ou 1 goutte pure à appliquer localement sur un bouton 3-4 fois par jour

contre-indication: enfant moins de 12ans, femme enceinte/allaitante, épilepsie, asthme

Les 3 Conseils pour prolonger les bienfaits de l'été

AVOIR UN SOMMEIL REPARATEUR

Pour avoir un sommeil réparateur et un réveil efficace, couchez vous le plus tôt possible après les premiers signes de fatigue (baillements, picotements des yeux, etc) et dans la mesure du possible gardez un rythme constant de sommeil, évitez les grosses matinées le week-end qui dérèglent votre cycle, c'est pourquoi les lundis matin sont les plus durs!

Lorsque votre réveil sonne le matin, évitez le mode "REPET", il aura tendance à envoyer des messages contradictoires à votre cerveau (réveil... rendormissement...)

UNE ALIMENTATION REMPLIE DE VITAMINES

Pour garder la pêche en ce début d'année et faire le plein de vitamines, pour cela profitez des fruits de saisons: abricots, figes, fraises, framboises, melon, nectarines, prunes, etc.

UNE ACTIVITE PHYSIQUE REGULIERE

Le "farniente" toute la journée c'est fini! 20 minutes tous les jours d'une activité modérée (ménage, marche active, etc) ou 45 minutes d'une activité plus intense.

Vaccination, Les news de la rentrée ! Ce qui va changer :

A partir d'octobre 2022, les pharmaciens, les infirmiers et les sages-femmes pourront vacciner, avec prescription médicale, les personnes majeures et les mineurs de plus de 16 ans ! Cela concerne 15 vaccins non vivants* dont la diphtérie, le tétanos, la coqueluche, le papillomavirus, le pneumocoque, les hépatites...etc

Concernant le vaccin antigrippal, aucun changement, celui-ci pourra être injecté sans ordonnance aux adultes et mineurs de plus de 16 ans comme les années précédentes

*vaccin non vivant: a perdu tout pouvoir infectant par procédé physico-chimique. Il ne présente donc pas de risque infectieux.

LE PRODUIT DE LA GAZETTE

Eliminez les excès de l'été avec le programme detox Arkopharma en 3 étapes!
Objectif: détoxifier le foie, drainer et éliminer l'eau en excès et detoxifier la peau.
un programme complet sur 1 mois !

MEDADOM c'est quoi ???

Depuis quelques mois, si votre médecin traitant n'est pas disponible ou que vous n'avez pas de médecin traitant, vous avez la possibilité en cas d'urgence non vitale (otite, conjonctivite, infection urinaire sans fièvre, rage de dent ...) de venir à la pharmacie faire une **téléconsultation** sans rendez-vous.

La téléconsultation aura lieu dans l'espace de confidentialité dans lequel vous effectuerez la consultation en visio avec un médecin en France. Nous vous assisterons si vous le souhaitez.

La téléconsultation est entièrement remboursée (jusqu'à la fin de l'état d'urgence covid). Pensez à prendre votre carte vitale et un téléphone portable!

Bien sûr d'autres solutions s'offrent à vous si vous avez besoin de voir un médecin en présentiel:

MAISON MEDICALE DE GARDE TOURCOING

1, Quai du Havre
Clinique de la Victoire
59200 TOURCOING

Tous les soirs, en semaine de 20h30 à 23h15
Le samedi, de 14h30 à 18h et de 20h30 à 23h15
Le dimanche et jours fériés, de 9h à 12h, de 15h à 18h, et de 20h30 à 23h15

Sur rendez-vous en appelant le centre de régulation: 116 117 (appel téléphonique gratuit)
Vous tombez sur une plate-forme téléphonique qui après quelques renseignements administratifs vous passe le médecin régulateur qui jugera de l'opportunité de cette consultation et vous permettra de vous y rendre.

Les honoraires sont ceux qui ont été fixés par la CPAM (acte régulé dans le cadre de la Permanence des Soins Ambulatoires), sans dépassement.

SOS MEDECIN TOURCOING

PARC DES FRANCS
9/11 RUE DES FRANCS
59200 TOURCOING

Tél. : 08 26 46 59 59
(0,112 €/mn)
Consultations sur rendez-vous entre 8h00 et 21h45
en semaine comme en week-end.
Merci d'appeler avant votre déplacement pour en fixer l'heure.

C'est la rentrée, prenez soin de vos cheveux !!!

C'est le moment pour faire votre cure anti-chute si vous perdez vos cheveux!

La chute de cheveux peut-être liée à différentes causes : le stress, la saison, un choc émotionnel, des carences alimentaires, des variations hormonales,.....

Il existe des produits qui ciblent cette problématique et offre des résultats durables

les compléments alimentaires: des alliés contre la perte de cheveux !!!
les sérums: un vrai coup de pouce naturel pour les cheveux !!!

2 types de chutes: réactionnelle ou progressive? Comment faire la différence ???

une chute réactionnelle est une chute récente (depuis moins de 6 mois) c'est une perte sur l'ensemble du cuir chevelu, peut-être un changement soudain dans les 4 mois précédant la chute (grossesse, stress, traumatismes, perte de poids,

une chute progressive date de plus de 6 mois, c'est une perte de cheveux par poignées, il peut y avoir un facteur héréditaire (membre de la famille qui a une calvitie)

Le jeu de la gazette!

Retrouvez les mots cachés dans la grille

LECTURE

A	D	P	E	R	S	P	R	A	Y	F	A	H
S	M	A	S	Q	U	E	B	P	I	Y	Z	O
T	E	E	B	K	R	D	C	I	X	G	N	F
E	T	C	D	J	I	M	E	Q	O	L	M	L
T	T	F	I	V	L	N	U	W	X	K	A	
H	E	G	E	I	C	A	M	R	A	H	P	C
O	U	T	H	U	I	A	H	E	J	V	O	
S	Q	G	P	H	A	R	M	A	C	I	E	N
C	A	N	E	F	L	T	Y	E	D	K	L	C
O	L	S	R	M	U	V	O	P	N	Q	U	E
P	P	P	A	N	S	E	M	E	N	T	L	R
E	S	T	O	M	E	V	A	R	I	C	E	A
E	R	T	E	M	O	M	R	E	H	T	G	U

Pharmacien
Thermomètre
Géluie
Masque
Stéthoscope
Virus
Piqûre
Pansement
Fiacon
Spray
Piaquette
Médicament
Pharmacie

Université de Lille
FACULTE DE PHARMACIE DE LILLE
DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE
Année Universitaire 2022/2023

Nom : Adjadj
Prénom : Sarah

Titre de la thèse : Création d'un site internet d'une pharmacie d'officine

Mots-clés : E-pharmacie, internet, digitalisation, pharmacie en ligne, officine, conseils, dispensation.

Résumé : Après avoir pris place dans de nombreux domaines, la digitalisation s'est immiscée dans celui de la pharmacie. Elle a mené à une réorganisation de la profession et entrouvre désormais de nouvelles possibilités pour les officinaux notamment par la création de e-pharmacie. Cette récente opportunité a connu de nombreux débats qui ont conduit à un encadrement législatif et réglementaire particulier. Le métier de pharmacien se doit, quelle que soit la manière de l'exercer, de respecter la déontologie et les pratiques de bonne dispensation. A travers cette technologie numérique, la tâche peut sembler ardue. L'expérience de la Pharmacie du Manoir à Halluin permet de découvrir une réflexion et un développement original où le devoir de conseil indispensable au bien-être du patient constitue l'élément central. Le travail fourni, le temps passé et la réorganisation fonctionnelle de la pharmacie ont été les éléments nécessaires au développement du site. La communication a été repensée et des outils tels que les fiches conseils ou les cartes référente spécialité ont été développées afin de continuer de dispenser de manière qualitative. Enfin, après plus d'une année suivant le lancement officiel du site, la pharmacie a pu évaluer son impact auprès de sa patientèle et de son équipe. Les résultats obtenus poussent à l'amélioration continue dans le but de répondre au mieux à la qualité et la sécurité nécessaires à ses missions de santé publique.

Membres du jury :

Président : KARROUT Youness, Maitre de Conférences Universitaire, Laboratoire de Pharmacotechnie Industrielle, Université de Lille.

Assesseur(s) : TAGZIRT Madjid, Maitre de Conférences Universitaire, Laboratoire d'Hématologie, Université de Lille.

Membre(s) extérieur(s) : MENSIER Margaux, Docteur en Pharmacie