

« Check-list en vue du lancement d'une pharmacie en ligne » (*)


Auteur : Pharmacienne Nele VAN LINT

(*) Ce document provient du mémoire écrit par l'auteur en vue de l'obtention du titre de pharmacien et du Master en Soins pharmaceutiques en 2016-2017 (titre : « De opzet en problematiek van onlineapotheken » ; promoteurs : Prof. F. Puttemans et Phn. R. Marinus ; co-promoteurs : Prof. N. Maes et Phn. A. Vandeputte).

Les exigences à cocher reprises en couleur dans la liste sont valables pour tout site de pharmacies ; les exigences laissées en blanc ne sont applicables qu'aux sites de vente en ligne de pharmacies.

1. Champs obligatoires

LA PHARMACIE EN LIGNE ET...	PARTIE	INFORMATION ou DONNÉES	<input checked="" type="checkbox"/>	REMARQUES (par exemple, liens externes, références aux textes légaux et lignes directrices)
la page internet	Introduction	un seul site de vente par pharmacie physique		AR de 2009, art. 29 Circulaire n° 536 de l'AFMPS Code de déontologie, art. 117
		le site internet d'une pharmacie constitue le prolongement virtuel de cette pharmacie physique		
		un site de vente se rapporte à une seule pharmacie physique		
	Données d'identification électronique	reproduisent au moins le nom du pharmacien titulaire ou celui de la pharmacie, tel qu'enregistré auprès du cadastre des pharmacies de l'AFMPS		Code de déontologie, art. 124 https://www.afmps.be/fr/humain/medicaments/medicaments/distribution/pharmacies_ouvertes_au_public
	Données obligatoires	la mention des langues dans lesquelles la pharmacie en ligne est disponible, si elle est disponible en plusieurs langues		AR de 2009, art. 29 CDE, art. VI.45 et XII.6-XII.7 Code de déontologie, art. 119 Service juridique de l'APB, Toolbox AR 2009, Fiche n° 9, 2013
		l'identité du pharmacien titulaire		
		le numéro de téléphone de la pharmacie physique		
		le numéro d'autorisation de la pharmacie physique		
		l'adresse e-mail de la pharmacie physique		
		l'adresse géographique de la pharmacie physique		
les heures d'ouverture de la pharmacie physique				
l'information concernant le service de garde				

		les modalités de paiement ou d'exécution	
		le numéro TVA	
		les coordonnées de l'AFMPS, à savoir l'adresse géographique et un lien hypertexte vers son site web	
		les conditions générales de vente, communiquées d'une manière qui permette de les conserver et de les reproduire	
	Logo commun	logo commun d'identification d'une pharmacie en ligne légale 	Directive 2011/62/UE du 8 juin 2011
les médicaments et dispositifs médicaux	Médicaments à usage humain ou vétérinaire non soumis à prescription	tous les médicaments non soumis à prescription commercialisés en Belgique (même ceux que le pharmacien ne détiendrait pas en stock)	AR de 2009, art. 29 Circulaire n° 536 de l'AFMPS
		avertissement selon lequel les médicaments ne peuvent pas être repris, sauf en cas de défaut	
	Dispositifs médicaux	au moins tous les dispositifs médicaux offerts en vente par la pharmacie avec un marquage CE	AR de 2009, art. 29 Circulaire n° 536 de l'AFMPS
		si le pharmacien l'estime nécessaire, avertissement selon lequel les dispositifs médicaux ne peuvent pas être repris, sauf en cas de défaut	
		offrir la possibilité de commander un dispositif médical commercialisé en Belgique qui n'est pas offert en vente par la pharmacie, pour autant qu'il soit conforme à la législation belge	
	Interdiction de vente en ligne des	médicaments soumis à prescription	AR de 2009, art. 29
		médicaments sur demande écrite	Arrêté du Régent du 6 février 1946, art. 3
		matières premières	Circulaire n° 536 de l'AFMPS
		préparations officinales	Service juridique de l'APB, Toolbox AR 2009, Fiche n° 9, 2013
	Présentation	présentation qui favorise l'usage rationnel des produits (par exemple, liste alphabétique des produits)	AR de 2009, art. 29

la présentation des produits en ligne		présentation objective et non trompeuse, sans exagérer les propriétés	Circulaire n° 536 de l'AFMPS CDE, art. VI.45
		dès le moment où la photo d'un produit est placée en ligne, photo de tous les produits sans but publicitaire	
		catégories sans équivoque	
	Informations relatives au produit	la notice	AR de 2009, art. 29
	la posologie		
	une invitation explicite à lire attentivement la notice		
	une invitation explicite à prendre contact avec le médecin traitant ou le vétérinaire si des effets indésirables surviennent		
les données des patients¹	Compte d'un patient	le patient ou le responsable de l'animal doit donner son consentement au traitement de ses données	Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 AR de 2009, art. 29 Code de déontologie, art. 122
		le patient ou le responsable de l'animal peut modifier ou supprimer les données traitées par la suite	
		le pharmacien prend les mesures nécessaires pour sécuriser le flux d'informations véhiculé par internet	
	Secret professionnel	pour toutes les informations que le pharmacien obtient dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de sa profession	Code pénal, art. 458 Code de déontologie, art. 121
la mention du prix	Données relatives au prix	le prix total est toujours affiché (TVA comprise)	AR de 2009, art. 29 CDE, art. VI.45
		les éventuels frais supplémentaires (par exemple, les frais de livraison) sont mentionnés clairement avec le prix	
le déroulement jusqu'à la vente	Informations à disposition du patient ou du responsable des animaux	les langues disponibles pour la conclusion du contrat et une invitation explicite à choisir une de ces langues pour le traitement de sa commande	AR de 2009, art. 29

¹ Voir aussi ci-dessous les données du patient devant explicitement être mentionnées lors de la commande.

	Conditions générales de vente	doivent être approuvées avant la finalisation de l'achat	CDE, art. XII.7
	Mention explicite des données du patient	l'âge	AR de 2009, art. 29
		le sexe	
		toute information relevante relative à la santé (par exemple, une grossesse, une maladie ou une médication chronique)	
		coordonnées auxquelles le patient peut être contacté	
	OU Mention explicite des données de l'animal	l'espèce-cible	AR de 2009, art. 29
		l'âge et le poids	
		toute information relevante relative à la santé	
		coordonnées auxquelles le responsable de l'animal peut être contacté	
	Envoi d'un accusé de réception	après réception de la commande, le pharmacien envoie un accusé de réception de celle-ci, qui contient un récapitulatif de la commande	CDE, art. XII.9
les livraisons	Délai de livraison	maximum deux jours ouvrables et si ce délai ne peut être respecté, le patient ou le responsable des animaux doit en être informé	AR de 2009, art. 29
	Livraison a lieu	à partir de la pharmacie physique, dans la pharmacie ou par un service de messagerie recommandé par le pharmacien titulaire	AR de 2009, art. 29
	Chaque livraison mentionne/contient	le nom de la pharmacie physique	AR de 2009, art. 29
		le nom du pharmacien titulaire	
		le numéro de téléphone de la pharmacie physique	
l'adresse géographique de la pharmacie physique			
	les heures d'ouverture de la pharmacie physique		

		le prix (toutes taxes comprises)	
		les modalités de paiement ou d'exécution	
		un avertissement explicite selon lequel les médicaments envoyés ne peuvent pas être repris, sauf en cas de défaut ; le pharmacien responsable peut prévoir les mêmes conditions pour les dispositifs médicaux	
		pour chaque médicament ou dispositif médical, une notice ou un document expliquant le mode d'emploi dans la langue convenue	
		une invitation explicite à lire attentivement la notice	
		toute information utile quant à l'utilisation du médicament ou du dispositif médical livré	
		des garanties explicites quant aux soins pharmaceutiques offerts après la délivrance	
la notification	Au lancement	dans le mois qui suit l'ouverture du site, envoi du formulaire de « notification de la vente de médicaments sans prescription via un site web lié à une officine agréée et ouverte au public » à l'AFMPS et à l'Ordre des pharmaciens	AR de 2009, art. 29 Circulaire n° 536 de l'AFMPS https://www.afmps.be/fr/humain/medicaments/medicaments/distribution/pharmacies_ouvertes_au_public/Site_Internet_d_une_pharmacie/instructions_pharmacien
	En cas de modification de l'adresse du site internet	notification dans le mois à l'AFMPS et à l'Ordre	
	En cas de cessation de l'activité	notification dans le mois à l'AFMPS et à l'Ordre	

2. Champs optionnels

LA PHARMACIE EN LIGNE ET...	PARTIE	INFORMATION ou DONNÉES	<input checked="" type="checkbox"/>	REMARQUES (par exemple, liens externes, références aux textes légaux et lignes directrices)
groupement de pharmacies	Une pharmacie physique par pharmacie en ligne	pages propres relatives à l'information sur les produits		Circulaire n° 536 de l'AFMPS
		pages propres relatives à la réservation ou à la vente en ligne des produits		
notices pour la pharmacie en ligne	Formulaire d'inscription de l'AFMPS	pour un accès direct aux notices de tous les médicaments commercialisés en Belgique		https://www.afmps.be/fr/formulaire_d_inscription
les médicaments soumis à prescription	Réservation	uniquement pour les médicaments enregistrés en Belgique		Circulaire n° 536 de l'AFMPS
		médicaments présentés par ordre alphabétique		
		validation de la prescription lors du retrait en pharmacie		
newsletters	Conditions	respect des règles applicables en matière d'information, de publicité et de pratiques commerciales		Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 Code de déontologie, art. 118 et 122
		respect de la réglementation en matière de vie privée		
promotions et publicité	Conditions	respect de la législation belge et du Code de déontologie		AR de 2009, art. 29 (qui cite en outre l'AR du 9 juillet 1984 pour les médicaments à usage vétérinaire) Circulaire n° 536 de l'AFMPS (qui mentionne la loi du 25 mars 1964 et l'AR du 7 avril 1995) Code de déontologie, art. 118 et partie 13
commandes étrangères	Conditions pour la commande	respect non seulement de la législation belge, mais aussi de la législation du pays auquel le paquet est destiné		Circulaire n° 536 de l'AFMPS

Liste des références complètes

- AR de 2009 = Arrêté royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/01/21/2009018031/justel>)
- Circulaire n° 536 de l'AFMPS = Circulaire n° 536 du 30 janvier 2009 de l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé, « Sites Internet de pharmacies ouvertes au public » (disponible sur <http://www.fagg-afmps.be/sites/default/files/downloads/Circulaire-536-2009-01-30.pdf>)
- Code de déontologie = Code de déontologie pharmaceutique de l'Ordre des pharmaciens (disponible sur <http://www.ordredespharmaciens.be/default.aspx?ID=18&PT=2&G=84&GRT=2&lang=2>)
- CDE = Code de droit économique (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>)
- Directive 2011/62/UE = Directive 2011/62/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 modifiant la directive 2001/83/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain, en ce qui concerne la prévention de l'introduction dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicaments falsifiés (disponible sur <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1510914584194&uri=CELEX:32011L0062>)
- Arrêté du Régent du 6 février 1946 = Arrêté du Régent du 6 février 1946 portant réglementation de la conservation et du débit des substances vénéneuses et toxiques (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/1946/02/06/1946020603/justel>)
- Règlement 2016/679 = Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) (disponible sur <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1510914874934&uri=CELEX:32016R0679>)
- Loi du 25 mars 1964 = Loi du 25 mars 1964 sur les médicaments (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/1964/03/25/1964032508/justel>)
- AR du 7 avril 1995 = Arrêté royal du 7 avril 1995 relatif à l'information et à la publicité concernant les médicaments à usage humain (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/1995/04/07/1995025096/justel>)
- AR du 9 juillet 1984 = Arrêté royal du 9 juillet 1984 relatif à l'information et à la publicité concernant les médicaments (disponible sur <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/1984/07/09/1984013246/justel>)