

Les Analyses du Centre Jean Gol



Analyse :

**E-commerce en Belgique : quelles perspectives pour
le secteur pharmaceutique ?**

Amaury De Saint Martin & Violaine Herbaux

Novembre 2017

Administrateur délégué : Richard Miller

Directeur : Corentin de Salle

Directeur scientifique : Amaury De Saint Martin

Avenue de la Toison d'Or 84-86
1060 Bruxelles
Tél. : 02.500.50.40
cjg@cjg.be

Analyse :

E-commerce en Belgique : quelles perspectives pour le secteur pharmaceutique ?

Résumé

Depuis déjà quelques années, l'e-commerce est présenté comme une forme nouvelle d'échange pécuniaire de biens mais aussi de services ou d'informations et ce, par l'intermédiaire d'internet. Si à l'origine, l'e-commerce ou le commerce électronique s'est notamment développé en France par le biais du minitel, c'est toutefois l'arrivée d'internet qui rendra célèbre ce type d'échange commercial par le biais de sociétés telles que Amazon ou EBay.

Comparativement aux autres pays européens, la situation de l'e-commerce en Belgique est particulière. La Belgique a connu un boom de l'e-commerce entre 2008 et 2015. En revanche, la Belgique ne protège par exemple pas assez l'utilisation de l'extension « .be » pour ses entreprises, ce qui induit que la majorité des sites d'e-commerce utilisant « .be » émanent d'opérateurs étrangers et non belges...

Quelle est dès lors la situation de l'e-commerce en Belgique depuis ces dix dernières années et quels sont les problèmes relatifs à l'encadrement et à la réglementation numérique ? Dans un second temps, quelles sont les perspectives de l'industrie pharmaceutique grâce à l'e-commerce ? Nous verrons que la situation belge est complexe et que plusieurs problèmes se posent à l'heure actuelle.

1. Situation globale du secteur de l'e-commerce belge depuis ces dix dernières années ? Bilan et principaux défis

1.1. Bilan¹

Le nombre d'e-commerçants a d'abord plus que triplé entre 2008 et 2015 en Belgique. Cette croissance fut particulièrement forte entre 2008 et 2013, croissance plus importante en Flandre qu'à Bruxelles ou en Wallonie. Toutefois, si beaucoup de commerçants lancent une activité d'e-commerce, il y en a également beaucoup qui la stoppent assez rapidement. Le secteur est donc considéré comme étant dynamique mais aussi de type « volatile ». Remarquons que si la croissance est plus marquée en Flandre c'est en raison du plus grand nombre d'entreprises qui sont créées mais aussi en raison d'une plus grande longévité de celles-ci.

Durant le premier trimestre de 2017, les dépenses en ligne en Wallonie ont toutefois progressé de plus de 10% par rapport à la même période l'année dernière. Pour la Flandre, la progression a été de 4,5%. Les dépenses en ligne en Belgique pour les trois premiers mois de l'année 2017 se sont donc élevées à 2,5 milliards d'Euros, ce qui est un chiffre particulièrement important.

Pour rappel, le Belge est un incondionnel du commerce en ligne privilégiant d'abord les achats de billets d'avions ou les différents types d'hébergements. En deuxième place se retrouvent les tickets pour des attractions ou des événements. Enfin, la catégorie « ordinateur et accessoire » est celle dont la plus forte croissance a été enregistrée soit une hausse de 39% par rapport à 2016. Précisons également que le smartphone devient un des outils – avec l'ordinateur portable et l'ordinateur de bureau – les plus utilisés pour des achats en ligne, remplaçant désormais la tablette.

Autrement dit, presque 80% de la population belge (âgée de plus de 15 ans) a effectué des achats en ligne en 2016, ce qui induit que l'e-commerce va fortement croître, boosté par les nouvelles mesures prises vis-à-vis des consommateurs et des producteurs dont la nouvelle législation concernant le travail de nuit (voir ci-dessous).

1.2. Principal défi : améliorer l'encadrement et la réglementation numérique²

Plus de 50% des sites d'e-commerce « .be » sont étrangers... Selon plusieurs médias, il semble en effet que la Belgique protège moins que d'autres Etats européens l'utilisation de l'extension « .be » et ce, même si les entreprises belges sont de plus en plus présentes sur la toile. La Belgique se montre donc trop passive en termes d'encadrement et de réglementation numérique. Le nombre de sites d'e-commerce « .be » sont en majorité des sites étrangers qui se font passer pour belges et dont beaucoup sont dans les pays limitrophes tels que les Pays-Bas ou l'Allemagne.

¹ Rapport E-Commerce en Belgique dans www.retis.be

² M. Lauwers, art. 52% des sites d'e-commerce .be sont étrangers, dans *L'echos*, 1^{er} septembre 2017

102.000 sites d'e-commerce utilisent l'extension « .be » mais seulement 50.000 sont issus d'opérateurs établis en Belgique

Or, s'il est facile pour des entreprises étrangères d'utiliser l'extension « .be », ce n'est pas le cas dans d'autres pays européens. Les pays scandinaves ont des lois qui empêchent des sociétés étrangères d'usurper leur identité numérique nationale. En outre, presque 80% des sites d'e-commerce belges sont dans l'illégalité car il y manque très souvent les numéros d'entreprises, les numéros d'identifications ou tout simplement un point de contact. Ce constat d'illégalité est inquiétant car il prouve que la Belgique ne contrôle pas, voire ne sanctionne pas assez.

2. Quelle est la situation du secteur pharmaceutique en ligne ?

2.1. Possibilité de délocaliser le colisage hors de la pharmacie ouverte au public.

La Belgique possède une législation stricte concernant la vente en ligne de médicaments sans ordonnance et de dispositifs médicaux. La base légale en est définie à l'article 3 §4 de la loi du 25 mars 1964 sur les médicaments. La vente par une pharmacie en ligne est limitée, dans notre pays, aux médicaments qui ne sont pas soumis à une prescription.

La pharmacie en ligne est considérée comme une extension virtuelle de l'officine physique. L'AR du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens impose, dans l'intérêt de la sécurité et de la qualité des soins pour le patient, des conditions cumulatives strictes à la vente en ligne de médicaments.

La livraison à domicile de médicaments prend de plus en plus d'ampleur et répond à une demande croissante notamment pour les personnes qui rencontrent des difficultés pour se déplacer ou encore pour des personnes ayant un horaire de travail contraignant.

Le pacte d'avenir conclu avec l'APB³ et OPHACO⁴ prévoit d'analyser :

- si le stockage des médicaments et des dispositifs médicaux pourrait, moyennant le respect des normes de qualité en vigueur, se faire « extra-muros » dans un local adapté à cet effet et lié à une pharmacie d'officine ouverture au public autorisée
- les conditions nécessaires (ex : un seul local maximum, sous la responsabilité du pharmacien titulaire, en présence permanente d'un pharmacien, avec notification auprès de l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS) et inspection de l'AFMPS).

Les modalités pratiques sont actuellement en négociation dans le cadre l'avant-projet de la loi santé.

³ L'APB est l'Association Pharmaceutique Belge / Voir : www.apb.be

⁴ L'OPHACO est l'Office des Pharmacies Coopératives Belges / Voir : www.ophaco.org

L'art. 16 prévoit que la livraison physique des médicaments ne peut se produire que sur la parcelle cadastrale. L'art 16 §2 prévoit une dérogation pour la vente à distance des médicaments en ligne.

2.2. L'interdiction pratique de pouvoir faire de la publicité alors que nos concurrents peuvent en faire en Belgique.

Les pharmacies physiques, au même titre que les pharmacies en ligne, ont interdiction de communiquer et de faire de la publicité sur leurs enseignes.

Pour rappel, actuellement, les pharmacies en ligne ne peuvent vendre que des médicaments qui ne sont pas sous ordonnances ainsi que les produits d'hygiène vendus en pharmacies courantes.

Les e-pharmaciens protestent contre cette interdiction totale de la publicité et menaçaient même, en juillet dernier, d'attaquer l'Ordre des pharmaciens ainsi que l'APB.

Selon la Fédération des pharmacies en ligne de Belgique (la Febop⁵), l'Ordre des pharmaciens et l'APB, leur mettent des bâtons dans les roues de manière déloyale. Ceux-ci se fondent sur la loi qui proscribit toute publicité et les attaquent devant les tribunaux. L'Ordre agirait pour défendre un marché.

Or, pour la Febop, interdire la publicité en ligne aux e-pharmacies, c'est condamner à les faire disparaître. Pourtant, ceux-ci rencontrent les attentes de certains patients (ex : les patients moins mobiles). Ils répondent finalement aux évolutions en matière de consommation. Conséquence : selon la Febop, ces pharmacies en ligne se déplaceront dans les pays voisins où ils pourront exercer librement leur métier (Pays-Bas, France et Allemagne) et le patient belge continuera à avoir recours aux pharmacies en ligne à l'étranger. La Belgique serait donc perdante.

2.3. Le transfert de pharmacie ⁶

Déjà en mai 2015, l'APB avait attiré l'attention sur une proposition de loi visant la modification de l'AR du 25 septembre 1974 concernant l'ouverture, le transfert et la fusion d'officines pharmaceutiques ouvertes au public. Avec la loi telle qu'elle existe aujourd'hui, l'APB faisait le constat suivant : de petites pharmacies peu rentables et établies dans le centre de grandes villes font l'objet de demande de transfert vers des communes limitrophes, mettant ainsi la pression sur les pharmacies déjà établies au sein des communes avoisinantes. Ces petites pharmacies deviennent alors des projets commerciaux. Certains investisseurs achètent en effet une petite pharmacie à un prix avantageux dans le but de la transférer dans une commune limitrophe.

La Belgique présente l'un des réseaux d'officines les plus denses en Europe. La Ministre de la Santé publique, Maggie De Block, s'est engagée à revoir la loi de répartition des pharmacies dans le cadre du pacte pluriannuel.

La loi de répartition des pharmacies a pour but d'organiser une répartition des pharmacies ouvertes au public en limitant le nombre de pharmacies à un maximum par commune, avec une zone d'influence démo-géographique optimale par pharmacie. L'exécution de la loi de répartition figure

⁵ Le Soir, Les pharmacies en ligne menacent de quitter la Belgique, 20 juillet 2017

⁶ Cadre pluriannuel pour le patient avec les pharmacies d'Officine – 15 mars 2017

donc dans l'AR du 25 septembre 1974 concernant l'ouverture, le transfert et la fusion d'officines pharmaceutiques ouvertes au public.

Un moratoire sur l'ouverture des pharmacies est en vigueur depuis le 8 décembre 1999 et court jusqu'au 8 décembre 2019. Il vise à fixer un nombre maximum d'officine pendant une période déterminée dans le but de diminuer la concentration des pharmacies. Notons que ce moratoire devait arriver à échéance le 8 décembre 2014 mais il a été prolongé pour 5 années supplémentaires. Aucune demande et aucun renouvellement de demandes d'autorisation visant l'ouverture d'une pharmacie ne peut être introduit pendant cette période.

Malgré ce moratoire, un transfert vers une autre localisation reste possible sous certaines conditions. 3 possibilités existent :

1. Un transfert à proximité immédiate (un rayon de 100 mètres) ;
2. Un transfert au sein de la même commune ou vers une commune limitrophe si une amélioration de la répartition démographique peut être démontrée ;
3. Un transfert vers une localisation où certains critères démographiques et géographique n'ont pas encore été atteints.

La Ministre de la Santé publique s'est donc engagée à revoir l'AR du 25 septembre 1974 en concertation avec le secteur afin de parvenir à une diminution du nombre de pharmacies en stimulant les fusions, en limitant les fermetures temporaires et en maintenant le moratoire.

Les balises sont à présent déjà bien définies et les adaptations de la loi qui viseront à des accroissements d'échelle et à une diminution du nombre de pharmacies en stimulant les fusions.

2.4. La vente de médicament RX (soumis à prescription) sur Internet

La vente par Internet des médicaments soumis à prescription n'est actuellement pas autorisée en Belgique.

Actuellement, seules les pharmacies ouvertes au public peuvent proposer en ligne des médicaments vendus sans ordonnance, aux conditions prescrites par la loi. Elles doivent s'enregistrer auprès de l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS), laquelle les contrôle. Elles doivent également afficher le logo UE officiel des pharmacies en ligne.

Tel que le rappelle Maggie De Block, les sites illégaux sont pistés par l'Unité Spéciale d'Enquête (USE) de la direction générale Inspection⁷. Dès que l'USE repère un site, elle prend, en coopération avec d'autres instances, toutes les mesures possibles pour le fermer. L'USE s'efforce de déterminer si le site est illégal, de même que la provenance des médicaments vendus.

L'AFMPS est directement compétente pour les acteurs belges et elle coopère, si nécessaire, avec ses homologues étrangers. Des contrôles sont effectués par l'AFMPS à la suite de plaintes ou de constatations en coopération si besoin avec des instances belges et étrangères. L'AFMPS a

⁷ Réponse de Maggie De Block à Anne Detry – 7 juin 2017
<http://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/54/ic683.pdf>

déjà également organisé des campagnes pour sensibiliser les patients aux dangers de la vente de médicaments sur des sites illégaux.

Par ailleurs, le cadre pluriannuel des pharmaciens prévoit la possibilité d'autoriser les sites pharmaceutiques belges à vendre également des médicaments soumis à prescription. L'authentification numérique par lecture de la carte d'identité électronique ainsi que la prescription électronique rendent techniquement possibles une extension de l'achat en ligne et la livraison à domicile des médicaments soumis à prescription.

Le cabinet et le secteur se sont attelés à travailler à une législation à cet effet. La qualité des médicaments et des soins aux patients est primordiale et doit être maintenue. L'organisation d'une offre légale devrait empêcher les consommateurs de se tourner vers des sites illicites. Ces sites seront soumis à différentes exigences en termes d'identification, de relation thérapeutique et de sécurité pour les patients.

Néanmoins, tel que soulevé par l'Ordre des Médecins, il est important de souligner que :

- la sécurité et l'efficacité des médicaments vendus par Internet échappent au contrôle des autorités compétentes.
- Certains médicaments accessibles via Internet ne sont pas autorisés à la vente en Belgique, sont contrefaits ou falsifiés. Ils peuvent être dangereux pour la santé, que ce soit par leur toxicité ou leur inefficacité, outre le préjudice financier qu'ils occasionnent.
- L'information correcte du patient concernant la composition, le mode d'administration et les effets indésirables n'est pas garantie.
- Le respect de la vie privée du patient, amené le cas échéant à communiquer des informations relatives à sa santé, peut également être défaillant.
- Certains sites qui proposent la vente de médicaments, soumis ou non à prescription, s'adjoignent la collaboration de médecins afin de susciter la confiance du patient.

Dès lors, l'ordre des Médecins souligne dans son avis rendu le 10/06/2017 que :

- L'intervention du pharmacien est essentielle pour une utilisation appropriée des médicaments, afin de protéger le patient contre les interactions médicamenteuses, les contre-indications, la double médication, le surdosage ou sous-dosage, etc.
- Il est contraire à la déontologie médicale, notamment au vu des risques encourus par le patient, qu'un médecin préconise ou utilise pour un traitement médical un médicament qui n'a pas été obtenu auprès d'un pharmacien, sauf exceptions légales.
- Enfin, la prescription médicale ou le conseil sans contact direct avec un patient que le médecin ne connaît pas et sans que la prescription s'accompagne d'une prise en charge du patient dans sa globalité et dans la continuité, ne répond pas aux exigences de qualité des soins.

Enfin, l'APB ⁸ est également très critique vis-à-vis de la digitalisation de la distribution des médicaments :

- Les applications digitales offrent un certain nombre d'avantages mais ne peuvent pas couvrir le spectre des responsabilités définies dans le processus de dispensation des médicaments.
- la grande densité du réseau des officines ouvertes au public et un système de garde performant offrent à la population une accessibilité optimale aux médicaments et aux soins de première ligne.
- Les médicaments ne sont pas des produits de consommation comme les autres et ne peuvent, dès lors, pas faire l'objet de pratiques purement commerciales, l'e-commerce inclus. La délivrance d'un médicament intervient dans le cadre des soins de santé et doit donc répondre à la réglementation et législation en vigueur.
- L'APB exige avec force que les soins pharmaceutiques soient prestés dans le cadre d'une relation thérapeutique et d'un contact personnel entre un pharmacien et son patient. Un tel contact humain ne peut pas être digitalisé.

L'APB propose que la vente par Internet puisse s'organiser via une réservation d'un médicament en ligne ou par sa livraison à domicile, moyennant le respect absolu des règles en vigueur, dans le cadre d'une relation existante avec un pharmacien (de référence), choisi librement par le patient, et, toujours, dans la perspective d'une amélioration de la qualité des soins prestés au patient.

⁸ APB, La prestation de services et de soins en ligne depuis la pharmacie d'officine, avril 2017