

**université**  
**PARIS-SACLAY**

**FACULTÉ DE**  
**PHARMACIE**

***UE131***

**EVALUATION ET GESTION DES SITUATIONS  
D'URGENCES A L'OFFICINE**

**Généralités-Cadre réglementaire**

# Pharmacie d'officine = centre de premier secours

---

**Proximité** 20000 officines distribuées sur l'ensemble du territoire

**Visibilité** Signalétique spécifique

**Libre accès**

**Amplitude d'ouverture**

**Présence permanente** d'un *professionnel de santé et de son équipe*

# Pharmacie d'officine = centre de premier secours

---

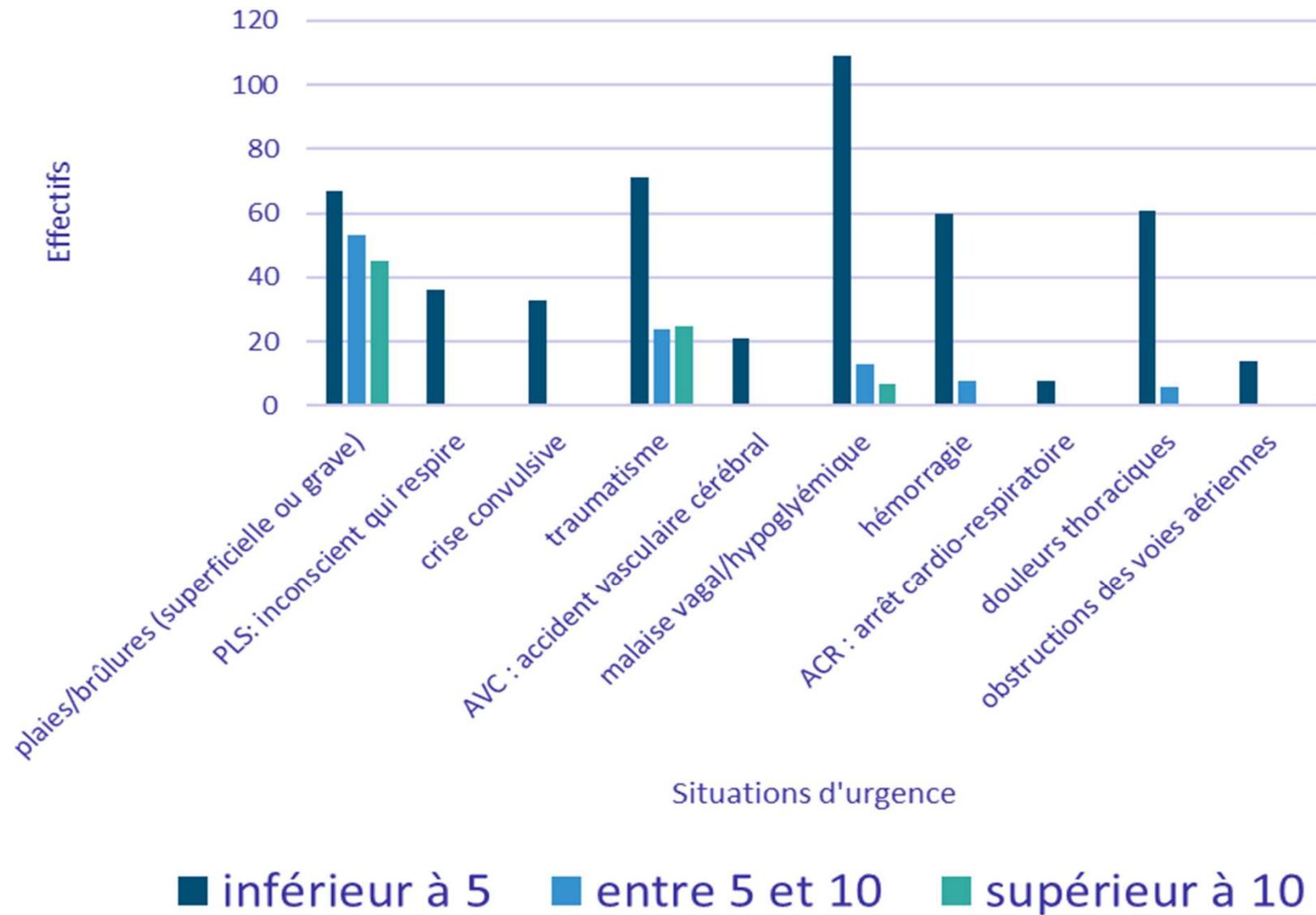
**Fréquentation importante** *4 millions de patients/jour*

**Sollicité environ 2 à 3 fois par semaine** *surtout pour des troubles bénins (plaies; brûlures; malaises) mais aussi pour des urgences vitales (inconscience; étouffement; hémorragie; arrêt cardiaque)*

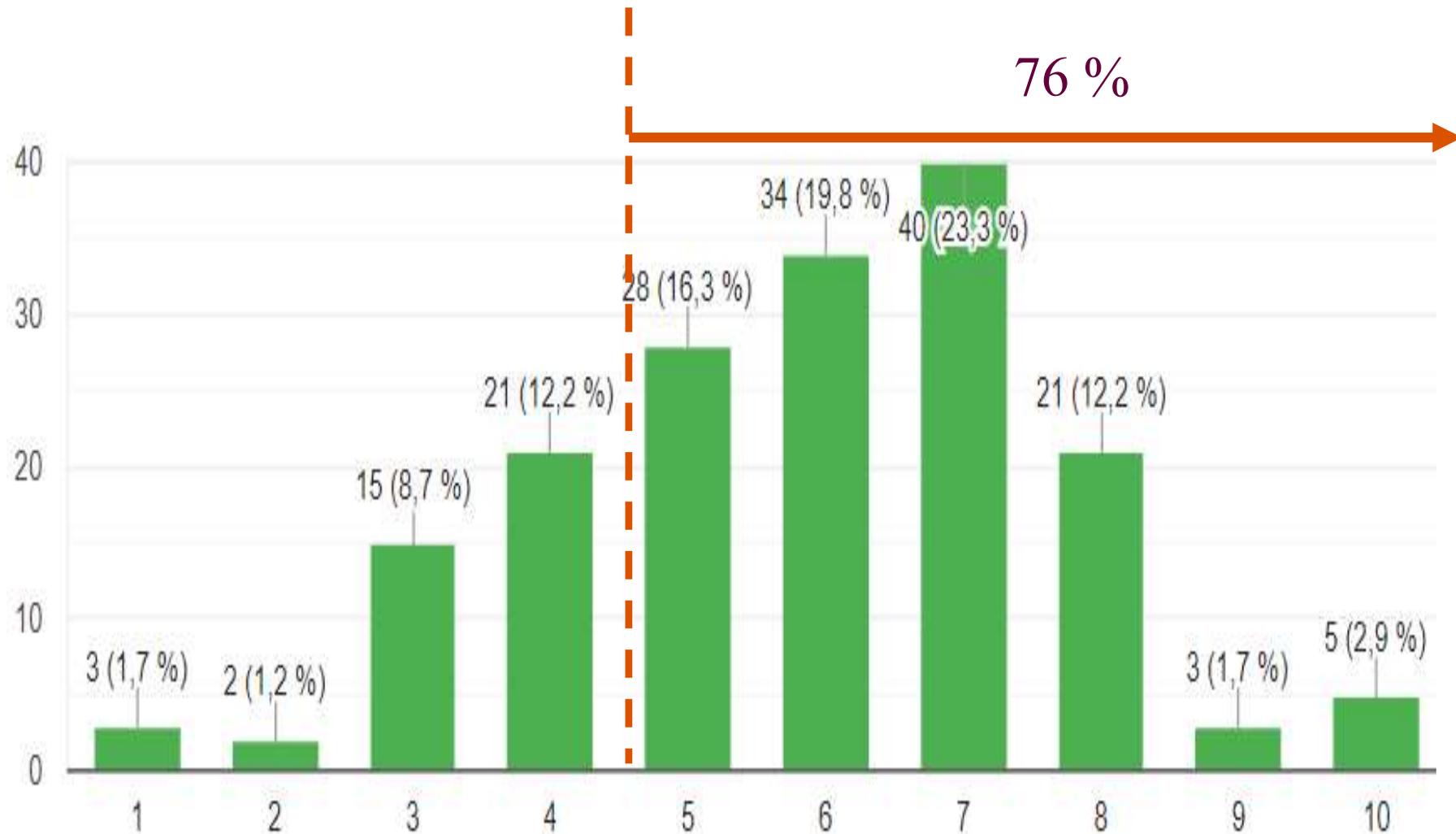
**Le Pharmacien** *un **maillon indispensable de la chaîne des secours** qui assure la continuité de la prise en charge des patients jusqu'à l'hôpital*

« assurer les premiers soins en cas d'urgence » est la 3<sup>ème</sup> fonction essentielle du Pharmacien souhaitée par les patients (après « informer sur les médicaments » et en « assurer la disponibilité 24h/24h ») *Sondages d'opinion réalisés en 1995*

## Fréquence des situations d'urgence rencontrées sur 176 réponses



## Sentiment d'aptitude face à une situation d'urgence sur une échelle de 1 à 10



# Droits et devoirs du pharmacien et de l'équipe officinale

---

## Obligations civiques ET professionnelles

**Obligations civiques de l'équipe officinale (et de tous citoyens)** de « porter secours à toute personne en péril » sauf à se mettre en danger Code pénal Article 223-6 alinéa 2

**Obligation d'assistance** par une action personnelle suffisante sans obligation de résultats (sauver la vie)

**Les dommages causés par une action maladroite ou inappropriée** sont couverts par l'assurance responsabilité civile (code civil)

**Devoir de réparation des dommages corporelles** dans le cas où il y a aggravation de l'état de la victime (voir décès) si abstention volontaire de porter secours

**Il est préférable d'intervenir plutôt que de s'abstenir surtout pour un pharmacien...**

# Droits et devoirs du pharmacien et de l'équipe officinale

---

**Obligation professionnelle du pharmacien de porter secours à une personne en péril**  
*«Tout pharmacien doit, quelle que soit sa fonction et dans la limite de ses connaissances et de ses moyens, porter secours à toute personne en danger immédiat, hors le cas de force majeure» Code de déontologie des pharmaciens (Article R4235-7 du Code de la Santé Publique)*

**Les dispositions du code de déontologie s'imposent à tous les pharmaciens et sociétés d'exercice libéral inscrits à l'un des tableaux de l'ordre**

**Ces dispositions s'imposent également aux étudiants en pharmacie autorisés à faire des remplacements dans les conditions fixées par les dispositions prises en application des articles L. 5125-21 et L. 6221-11 du CSP**

## Limites à l'obligation d'assistance

**En cas d'absolue nécessité le pharmacien et son équipe pourront être sollicités par le médecin du SAMU pour pratiquer des gestes médicaux ou paramédicaux qu'ils pourront accepter d'effectuer s'ils s'en sentent capables Article 122-7 du Code pénal**

### **Le refus de soins de la part de la victime**

**Lorsque le décès est évident selon un référentiel précis (2008) décapitation, écrasement boîte crânienne, rigidité, putréfaction cadavérique. Dans tous les autres cas, les gestes de secours seront entrepris sauf indication contraire d'un médecin sur place**

# Droits et devoirs du pharmacien et de l'équipe officinale

## Les risques encourus

**Poursuites pénales pour non-assistance à personne en péril** *La responsabilité pénale intervient quand une personne commet une infraction (contravention, délit ou crime). Une sanction est alors prononcée par un tribunal. La responsabilité pénale est individuelle*

**Il y a délit lorsque 4 éléments de l'infraction sont présents:**

**Une personne en péril** *Victime dont l'intégrité corporelle, la santé ou la vie sont atteintes ou risquent de l'être à brève échéance*

**Possibilité d'assistance directement ou indirectement**

*Agir personnellement en prodiguant les premiers soins et/ou provoquer un secours*

*La victime doit être encore en vie quand le secours est demandé. Une assistance est obligatoire même si le cas est désespéré et/ou que la personne est condamnée*

**Absence de risque pour soi et les tiers** *Le risque doit être sérieux*

**Abstention volontaire de porter secours** *Ne doit pas résulter d'un cas de force majeure indépendant de la volonté du pharmacien qui pourrait expliquer son abstention d'intervenir*

Infraction	Qui?	Sanctions encourues	Texte de référence
Non-assistance à personne en péril	Tout membre de l'équipe officinale	5 ans d'emprisonnement 75000€ d'amende	Article 223-6 du code pénal

# Droits et devoirs du pharmacien et de l'équipe officinale

## Les risques encourus

**Poursuites civiles** *La responsabilité civile intervient quand un individu commet un acte fautif ayant entraîné un dommage pour une autre personne. L'auteur doit des « dommages et intérêts » à sa victime*

**Le pharmacien titulaire est responsable civilement de ses actes** *Au cours de l'exercice de sa profession, mais aussi de ceux de ses employés*

**La responsabilité civile s'applique aussi quand le pharmacien porte secours** *ce qui est mal perçu par les pharmaciens car peur de « mal faire ». MAIS*

Les dommages causés par une action maladroite ou inappropriée sont couverts par l'assurance responsabilité civile

Devoir de réparation des dommages corporelles dans le cas où il y a aggravation de l'état de la victime (voir décès) si abstention volontaire de porter secours (non couvert par les assurances)

	Qui?	Peines encourues	Texte de référence
Domage à un tiers	Pharmacien titulaire responsable de ses actes mais aussi de ses employés	Compensation financière	Article 1382, 1383, 1384 du code civil

# Droits et devoirs du pharmacien et de l'équipe officinale

## Les risques encourus

**Poursuites disciplinaires** *La responsabilité civile intervient quand un pharmacien commet une faute professionnelle, caractérisée par un manquement aux règles régissant l'exercice de la profession ou la violation d'une règle déontologique.*

*Les infractions sont jugées par les chambres de discipline de l'Ordre des pharmaciens*

	Qui?	Peines encourues	Texte de référence
Non-assistance à personne en péril	Tout pharmacien inscrit à l'un des tableaux de l'Ordre et les étudiants en pharmacie autorisés à faire des remplacements	Avertissement Blâme avec inscription au dossier Interdiction pour une durée maximale de 5 ans d'exercer la pharmacie Interdiction définitive d'exercer la pharmacie	Article R.5015-7 du Code de la santé publique

# Champs d'action du pharmacien

---

**Champ d'action assez large** *les gestes qu'il peut entreprendre permet de faire face à quasiment toutes les situations d'urgence*

**Ne pas redouter les gestes de premiers secours** *car sont des gestes de survie enseignés au grand public*

**Le pharmacien est largement habilité** *à effectuer l'ensemble des gestes permettant de préserver l'intégrité physique d'une victime, notamment lorsque :*

*La victime s'étouffe*

*La victime saigne abondamment*

*La victime est inconsciente*

*La victime ne respire plus*

*La victime est en arrêt cardiaque*

*La victime fait un malaise*

*La victime présente des signes d'atteintes traumatiques*

**Le pharmacien peut également utiliser** un défibrillateur automatisé externe ou aider à la prise d'un médicament sous forme non-injectable

# Conduite à tenir du pharmacien

---

**Accueil du patient** *Observer attentivement et avec discernement le comportement pour déceler une situation d'urgence (plaie ouverte, perte d'équilibre, malaise...)*

**Cas d'un patient agité** *Evacuer la clientèle puis l'équipe officinale qui aura prévenu les secours puis se protéger soi-même en se gardant de toute intervention personnelle « hasardeuse »*

**Prendre en charge la parentèle** *Parents d'un enfant malade, enfant d'une maman malade. Trouver les mots justes pour rassurer, calmer, sans déformer la réalité des faits*

**Valider des procédures d'urgence avec votre équipe** *Qui fait quoi?*

**Utiliser un local isolé visuellement et phonetiquement** *Souvent une pièce détournée de sa spécificité (comme un bureaux ou un local d'orthopédie), proche des toilettes*

**Numéros d'urgence** *Clairement notés près du téléphone*

**Trousse d'urgence** *Propre à chaque pharmacie parfaitement connue de l'équipe officinale*

**Les premiers secours et les soins d'urgence doivent être gratuits**

# Les pièges à éviter

---

**Refus de porter assistance** *à une personne en danger en dehors de l'officine*

**Le délit de non-assistance à personne en danger est aussi commis lorsque volontairement et sans motif légitime refus de recevoir une victime dans son officine**

**Oubli d'alerter le patient et le prescripteur** *en cas d'erreur dans la délivrance d'un médicament. C'est un délit de non-assistance à personne en danger*

**Ne pas pratiquer les actes réservés aux médecins et à leurs auxiliaires** *Injection parentérale...*

**Le principe veut que l'article 223-6 du code pénal prévaut sur l'article R.5132-6 du CSP** *qui exige que le pharmacien ne peut délivrer les médicaments à substances vénéneuses que sur prescription. Un pharmacien peut donc délivrer un médicament prescrit chez un patient précisément pour le type d'urgence constatée. Il peut aussi décider conjointement avec le médecin régulateur du SAMU d'une stratégie d'intervention médicamenteuse (appels enregistrés et conservés).*

*Le pharmacien a une obligation de moyen et doit toujours agir dans l'intérêt du malade*

# Chaîne des secours et rôle du pharmacien

---

**La protection** vise à éviter le sur-accident en supprimant le danger ou en éloignant la victime du danger. Toujours vérifier l'absence de danger avant d'examiner la victime

**L'alerte** le 15 doit être le numéro privilégié car il permet un dialogue entre le pharmacien et un autre professionnel de santé, le médecin régulateur. Si possible, fournir le plus d'informations possible : Age et poids, récit de l'entourage, plaintes de la victime, signes de gravité, constantes vitales.

Ne pas oublier de bien préciser son adresse et aussi les risques particuliers (danger électrique persistant, risque d'incendie ou d'effondrement.....)

**Les gestes de premier secours ou premiers soins** selon la gravité simple conseil pharmaceutique, soins courants en l'absence de signes de gravité avec ou sans recours à un avis médical, gestes d'urgence avec si besoin matériel de secours, aider à l'acte médical d'urgence sur indication du médecin régulateur

# Chaîne des secours et rôle du pharmacien

---

**Le relais par les équipes de prompt secours** *intervention des sapeurs-pompiers qui peuvent intervenir seuls pour la prise en charge complète et le transport de la victime*

**La prise en charge médical**  *dans le cas du déplacement d'une unité mobile hospitalière (UMH) qui comprend un médecin, un infirmier et un ambulancier. Permet la réalisation de gestes techniques médico-chirurgicaux. Après stabilisation de la victime, son transport vers un hôpital peut être envisagé*

**Le pharmacien engage sa responsabilité lors du transport d'un blessé**  *ne doit le faire que sur demande expresse d'un médecin régulateur d'un centre de secours*

**La survenue d'un accident est l'occasion**  *de lancer une campagne de communication vers le public, de faire un bilan en interne sur les points à améliorer voir à mettre en place...*

# Tiroir et trousse d'urgence à l'officine : recommandations

---

**Stockage dans un lieu frais, sec et à l'abri de la lumière**

**Regrouper les produits par catégories (ou faire des lots d'intervention)** *petits soins, hémorragies, brûlures, traumatismes...*

**Faire une fiche d'inventaire** *contrôler le contenu et les produits périmés ou instables (piles, gaz)*

**Antiséptiques** *préférer les spray ou unidoses. Proscrire l'alcool à 70-90° C, dérivés organo-mercuriels (allergies, effets systémiques), H<sub>2</sub>O<sub>2</sub> (instable), éosine (asséchant), compresses imprégnées d'antiseptique (souvent de l'alcool)*

**Coton hydrophile** *à proscrire car laisse des fibres sur la plaie*

**Les sutures adhésives cutanées** *ne doivent pas être posées sans avis médical*

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## En cas d'alerte

*Signal émis par des sirènes :*

*3 cycles d'alerte (son montant et descendant)*

*Chaque cycle dure 1 minute 41 secondes,*

*Un silence de 5 secondes sépare chacun des cycles.*

## Mettez-vous en sécurité

**Rejoignez sans délai un bâtiment**

**Écoutez la radio**

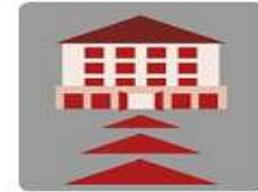
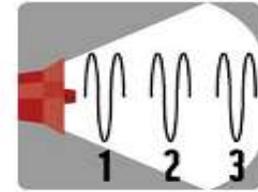
**Respectez les consignes des autorités**

**N'allez pas chercher votre enfant pour ne pas l'exposer, ni vous exposer à toutes sortes de risques**

**Un plan de mise en sûreté des élèves a été prévu dans son école ou son établissement**

**Ne téléphonez pas. N'encombrez pas les réseaux afin que les secours puissent s'organiser le plus rapidement possible.**

**Recevez avec prudence les informations souvent parcellaires ou subjectives n'émanant pas des autorités**



# Répartition des missions des personnels

## Pharmacien Titulaire (ou autre) :

- Afficher son numéro de téléphone mobile ou fixe
- Activer le plan particulier de mise en sûreté
- Établir une liaison avec les autorités et transmettre aux personnels les directives des autorités
- Réceptionner, noter et communiquer toute information sur la situation et son évolution

## Equipe Officinale

- Veiller au bon déroulement des opérations de regroupement
- Établir et maintenir les liaisons internes
- Assurer l'encadrement des patients et les opérations de regroupement
- Signaler les blessés ou personnes isolées
- Gérer l'attente
- Assurer la logistique interne
- Couper les circuits (gaz, ventilation, chauffage, selon le cas, électricité)

FRÉQUENCE France Bleu : .....	Mhz
FRÉQUENCE France Info : .....	Mhz
FRÉQUENCE France Inter : .....	Mhz
	(à compléter)
FRÉQUENCE radio locale conventionnée par le préfet :	
.....	Mhz
	(à compléter)

# Répartition des missions des personnels

---

## Établir la liaison avec les secours

- Informer les secours de l'évolution de la situation : effectifs, lieux de confinement ou de regroupement externe, blessés éventuels
- Accueillir et accompagner les secours lors de leur arrivée sur les lieux (informations sur les personnes blessées ou isolées et celles mises en sûreté)
- Leur remettre les plans de l'établissement avec localisation des coupures et locaux spécifiques (électriques, stockages particuliers)

## Assurer la liaison avec la famille des patients

En cas d'appel d'un parent:

- Rappeler de ne pas venir à l'officine, d'éviter de téléphoner, d'être prudent avec les informations qui n'émanent pas des autorités
- D'écouter la radio
- Rassurer et informer

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

Respectez les consignes diffusées par France Bleu, France Info, France Inter ou la radio locale conventionnée par le préfet.

## INONDATION

- ▶ **Si les délais sont suffisants :**
  - évacuation préventive possible effectuée par les autorités.
- ▶ **Si les délais sont insuffisants :**
  - rejoignez les zones prévues en hauteur (étages, collines, points hauts...) ;
  - n'allez pas à pied ou en voiture dans une zone inondée.
- ▶ **Dans tous les cas :**
  - coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité ;
  - ne prenez pas l'ascenseur ;
  - fermez portes, fenêtres, aérations...
  - mettez en hauteur le matériel fragile.

## FEU DE FORET

- Prévenez les services de secours.
- Ne vous approchez pas de la zone d'incendie, ni à pied, ni en voiture.
- Éloignez-vous dans la direction opposée à la propagation de l'incendie, vers une zone externe prévue dans votre plan particulier de mise en sûreté.
- ▶ **Si le feu menace les bâtiments :**
  - ouvrez les portails, libérez les accès aux bâtiments ;
  - confinez-vous : fermez volets et fenêtres et bouchez soigneusement les fentes des fenêtres et bouches d'aération ;
  - évitez de provoquer des courants d'air.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## TEMPETE

### ▶ Si les délais sont suffisants :

- évacuation préventive possible.

### ▶ Si les délais sont insuffisants :

- rejoignez des bâtiments en dur ;
- éloignez-vous des façades sous le vent et des vitres ;
- fermez portes et volets ;
- surveillez ou renforcez, si possible, la solidité des éléments de construction ;
- renforcez la solidité des baies vitrées en utilisant du ruban adhésif ;
- enlevez et rentrez tous les objets susceptibles d'être emportés (tables, chaises,...) ;
- limitez les déplacements.

## CYCLONE

### ▶ Avant :

- fermez et attachez les volets ;
- renforcez-les, si nécessaire, en clouant des planches ;
- consolidez les vitres avec une planche de contreplaqué fixée à l'extérieur ou à défaut en collant du ruban adhésif en étoile.

### ▶ Pendant :

- abritez-vous dans un bâtiment solide ;
- ne sortez pas ;
- tenez-vous loin des vitres ;
- attendez la fin de l'alerte avant de sortir.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## SEISME

### ▶ Pendant les secousses, restez où vous êtes :

- **à l'intérieur** : mettez-vous près d'un mur, d'une colonne porteuse ou sous des meubles solides, éloignez-vous des fenêtres ;
- **à l'extérieur** : ne restez pas sous des fils électriques ou sous ce qui peut s'effondrer, éloignez-vous des bâtiments.

### ▶ Après les secousses :

- coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité ;
- ne prenez pas les ascenseurs ;
- évacuez vers les zones extérieures prévues dans votre plan de mise en sûreté ;
- n'entrez pas dans un bâtiment endommagé.

## GLISSEMENT DE TERRAIN

### ▶ Si les délais sont suffisants :

- évacuation possible effectuée par les autorités.

### ▶ Pendant :

- **à l'intérieur**, abritez-vous sous un meuble solide, éloignez-vous des fenêtres ;
- **à l'extérieur**, essayez d'entrer dans le bâtiment en dur le plus proche, sinon fuyez latéralement.

### ▶ Après :

- évacuez les bâtiments et n'y retournez pas ;
- éloignez-vous de la zone dangereuse ;
- rejoignez le lieu de regroupement prévu dans votre plan particulier de mise en sûreté ;
- n'entrez pas dans un bâtiment endommagé.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## AVALANCHE

### ▶ Avant :

- signalez votre itinéraire précis auprès des professionnels de la montagne ou à l'entourage proche ;
- ne sortez jamais seul en ski de randonnée ;
- ne sortez pas des pistes de ski autorisées, balisées et ouvertes ;
- respectez toutes les signalisations (panneaux et balises) et ne stationnez pas dans les « couloirs d'avalanche ».

### ▶ Au déclenchement :

- fuyez latéralement, si vous êtes à ski pour sortir du couloir d'avalanche.

### ▶ Pendant :

- faites de grands mouvements de natation pour rester en surface ;
- essayez de former une poche d'air ;
- ne criez pas afin d'économiser vos forces.

## ÉRUPTION VOLCANIQUE

- En cas d'émission de cendres ou de gaz, protégez-vous le nez et la bouche à travers un linge, humide de préférence.
- N'évacuez que sur l'ordre des autorités.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## ACCIDENT INDUSTRIEL RESULTANT D'UN TRANSPORT DE MATIERES DANGEREUSES (TMD)

### ► Nuage toxique :

- regroupez tout le monde à l'abri dans les locaux de confinement prévus dans votre plan particulier de mise en sûreté ;
- fermez portes et fenêtres et calfeutrez les ouvertures (aérations...) ;
- coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité si nécessaire ;
- évitez toute flamme ou étincelle en raison du risque éventuel d'explosion ;
- en extérieur : s'éloigner si possible perpendiculairement à la direction du vent et rejoindre le bâtiment le plus proche.

### ► Explosion :

- évacuez dans le calme tout le monde vers les lieux de mise en sûreté externes en évitant les zones fortement endommagées (chutes d'objets, de pylônes...) ;
- coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité.

### ► Explosion suivie d'un nuage toxique :

- regroupez tout le monde à l'abri dans les zones de confinement ; ces lieux doivent être éloignés des baies vitrées et fenêtres endommagées ;
- coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité.

### ► Dans tous les cas :

évacuation possible effectuée par les autorités.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## RUPTURE DE BARRAGE

- ▶ **L'alerte** est donnée par un signal spécifique de type « corne de brume »
  - rejoignez le plus rapidement possible les points de regroupement sur les hauteurs situées à proximité et prévues avec les autorités dans votre plan particulier de mise en sûreté ; respectez les itinéraires également prévus dans votre plan ;
  - à défaut, réfugiez-vous dans les étages supérieurs d'un bâtiment élevé et solide.
- ▶ **Si les délais sont suffisants**  
Évacuation possible effectuée par les autorités :

## ACCIDENT NUCLEAIRE

- regroupez tout le monde dans les locaux de mise à l'abri prévus dans votre plan particulier de mise en sûreté ;
  - fermez portes et fenêtres et calfeutrez les entrées d'air ;
  - coupez ventilation et chauffage.
- ▶ **Attendez les consignes des autorités**  
En fonction du type d'accident et de l'évolution possible les autorités peuvent :
- demander la prise d'un comprimé d'iode stable (rejets contenant de l'iode radioactif) ;
  - ou / et décider d'une évacuation (rejoindre dans le calme le point de rassemblement fixé).

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## ATTENTAT OU INTRUSION EXTERIEURE

### ► Au déclenchement des faits ou d'une alerte

- Analyser l'environnement dès l'apparition de la menace, localiser si possible la zone où se trouve l'individu ou le groupe d'individus afin de déterminer la conduite à tenir : **évacuation ou confinement** ;
- se mettre si possible en contact avec les personnes ressources de l'établissement ;
- appeler dans la mesure du possible les services de police ou de gendarmerie : décliner sa qualité, décrire la situation le plus précisément possible (nombre d'individus, localisation, type d'armes) ;
- rester calme pour ne pas communiquer son stress.

### ► Choix n°1 : l'évacuation

- Prendre la sortie la moins exposée et la plus proche ;
- demander un silence absolu ;
- suivre les directives des services de secours et des forces d'intervention ;
- signaler la localisation des victimes éventuelles ;
- signaler l'emplacement du point de rassemblement.

### ► Choix n°2 : le confinement

- Identifier le(s) local (-aux) le(s) plus sûr(s) à proximité immédiate ;
- verrouiller les portes puis se barricader en plaçant des éléments encombrants devant la porte (tables, chaises, bureau...) ;
- faire s'éloigner les élèves et personnels des portes, murs et fenêtres ;
- leur demander de s'allonger ;
- éteindre les lumières ;
- demander un silence absolu ;
- faire mettre en silencieux les téléphones portables ;
- une fois les personnes confinées, maintenir le contact avec les services de police et de gendarmerie pour signaler la localisation exacte, le nombre de blessés et le nombre de réfugiés ;
- rester proche des personnes manifestant un stress et les rassurer ;
- attendre les consignes des forces d'intervention pour évacuer.

# Recommandations générales en cas d'accident majeur

## MALLETTE DE PREMIERE URGENGE

(à placer dans chaque lieu de mise en sûreté)

### DOCUMENTS

- Tableau d'effectifs vierge (Annexe 8)
- Fiche « conduites à tenir en première urgence » (Annexe 10)
- Copie de la fiche de mission des personnels et des liaisons internes
- Plan indiquant les lieux de mise en sûreté (internes ou externes)
- Fiches individuelles d'observation (Annexe 9)

### Matériel

- Brassards (pour identifier les personnes ressources) ;
- radio à piles (avec piles de rechange) et inscription des fréquences de France Bleu, France Info, France Inter ou de la radio locale conventionnée par le préfet ;
- rubans adhésifs (larges) ;
- ciseaux ;
- linges, chiffons, essuie-tout ;
- lampe de poche avec piles ;
- gobelets ;
- seau ou sacs plastiques (si pas d'accès W-C) ;
- eau (si pas d'accès point d'eau) ;
- jeux de cartes, dés, papier, crayons...