Exploitation de l’officine droits et limites

Hélène van den Brink

Sollicitation de clientèle

➔ **La sollicitation de clientèle est répréhensible que dans la mesure où elle apparaît contraire à la dignité de la profession !**

Exemples :

-Par les prix lorsque c'est contraire à la dignité professionnelle

Ex : "Mission impossible : si vous trouvez moins cher on vous rembourse la difference" ; termes peu en accord avec la dignité de la profession "Solde", "Braderie", vente de médicaments par lot…

- Par des cadeaux (sauf si valeur négligeable)

Loterie, visite du père Noël…

- Par les cartes de fidélité au nom de l'officine.

- Par l'étalage, la distribution de médicaments sur la voie publique.

Jurisprudence

1. Les faits

Pharmacien titulaire : affiche grand format dans la vitrine : « *Gagnez 1 an de produits cosmétiques d'une valeur de 1000 €* »

Défense : des opérations commerciales, similaires à celle organisée par le groupement auquel son officine appartient, sont régulièrement mises en place par des officines ou des groupements, en association avec des laboratoires, sans pour autant faire l'objet de poursuites disciplinaires de la part des instances ordinales, estime que ce mode de communication traduit une évolution dans la profession, soutient qu'il a refusé « *toute nouvelle initiative de son groupement dans ce domaine* »

2. Solution du CROP et du CNOP

- **CROP (1ère instance) : IEP 2 mois dont 1 mois et demi avec sursis**
- **CNOP (appel) : rejet de l'appel**

Le titulaire ne saurait dégager sa responsabilité disciplinaire, au motif que cette opération commerciale avait été organisée par son groupement, qu'en outre la circonstance que d'autres de ses confrères pourraient se voir reprocher des agissements identiques ne saurait justifier pour autant le comportement du requérant ; la pharmacie n'est pas un commerce comme les autres et les actions commerciales, quand elles sont autorisées par les textes, doivent être conformes à l'honneur et à la dignité de la profession

PHARMACIE
de la GARE
7 Place Charles de Gaulle à GROSLAY
CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE
GJ-875-SX
201 RUE JULE FERRY
01.34.17.91.11
ACS
MONTMAGNY

Le cas des cartes de fidélité

Art. R5125-28 CSP : « Il est interdit aux pharmaciens d'officine d'octroyer à leur clientèle des primes ou des avantages matériels directs ou indirects, de lui donner des objets ou produits quelconques à moins que ceux-ci ne soient de valeur négligeable, et d'avoir recours à des moyens de fidélisation de la clientèle **pour une officine donnée**. »

Ne sont pas interdits la diffusion de cartes de fidélité éditées par les laboratoires/ les fournisseurs / groupement dès lors que la carte n'est pas rattachée à une officine donnée

Toutefois c'est au titulaire de s'assurer au préalable que ce qui est proposé respecte les critères réglementaires.

Jurisprudence

Les faits

Offre proposée par un groupement : achat d'une carte de fidélité valable un an dans toutes les officines affiliées au groupement.

=> Réduction permanente sur la parapharmacie et exonération de l'honoraire de dispensation pour les médicaments non remboursés à prescription facultative.

Plainte contre la pharmacie

Décision du conseil central E : IEP 2 mois dont 1 mois avec sursis

Décision du CNOP : IEP 6 semaines dont 2 semaines avec sursis

Décision du CE : annulation de la décision de la chambre de discipline du CNOP

Jurisprudence

Considérant du CNOP

8. Il résulte de l'instruction que le programme de fidélité proposé par l'officine dont M. A est titulaire consiste en la distribution d'une carte de fidélité, la « carte adhérent premium », permettant notamment 10% de réduction permanente sur la parapharmacie et l'exonération de l'honoraire de dispensation pour les médicaments. D'une part, en proposant des réductions allant jusqu'à plus de 40% du prix, sur des médicaments remboursables non soumis à prescription obligatoire, ce programme de fidélité constitue une incitation à une consommation abusive de médicaments. D'autre part, la « carte adhérent premium », valable uniquement au sein des officines participantes, constitue un moyen de fidélisation de la clientèle. La circonstance que la carte de fidélité litigieuse mentionne le nom du groupement et non de la pharmacie n'est pas de nature à retirer son caractère fautif au procédé litigieux dès lors que les intéressés bénéficient de l'avantage résultant de la distribution de cette carte, qui conduit nécessairement les clients bénéficiaires de la carte à se rendre dans cette officine. La circonstance que Mme B

CNOP, 29/04/2022

Jurisprudence

Considérant du Conseil d'Etat

2. Aux termes de l'article R. 5125-28 du code de la santé publique : " Il est interdit aux pharmaciens d'officine d'octroyer à leur clientèle des primes ou des avantages matériels directs ou indirects, de lui donner des objets ou produits quelconques à moins que ceux-ci ne soient de valeur négligeable, et d'avoir recours à des moyens de fidélisation de la clientèle pour une officine donnée ". Si ces dispositions interdisent à un pharmacien d'avoir recours à un programme de fidélisation de la clientèle procurant à ses bénéficiaires des avantages valables exclusivement dans l'officine qu'il exploite, elles ne font pas obstacle à ce qu'un pharmacien participe à des procédés de fidélisation mis en place par des groupements ou réseaux de pharmacies, dont les avantages sont valables dans l'ensemble des officines du réseau ou du groupement.

CE, 05/04/2024

Jurisprudence

Considérant du Conseil d'Etat

3. Il ressort des énonciations de la décision attaquée que la chambre de discipline du Conseil national de l'ordre des pharmaciens s'est fondée, pour prononcer les sanctions en litige, sur ce qu'en proposant à leurs clients une carte de fidélité mentionnant uniquement le nom du groupement de pharmacie dont est membre l'officine et leur permettant d'obtenir, dans l'ensemble des officines participant au programme, une réduction permanente de 10 % sur le prix des produits de parapharmacie et d'autres avantages, M. A... et la SELARL Pharmacie du marché avaient méconnu les dispositions de l'article R. 5125-28 du code de la santé publique. Il résulte de ce qui a été dit au point précédent qu'en statuant ainsi, la chambre de discipline du Conseil national de l'ordre des pharmaciens a commis une erreur de droit et inexactement qualifié les faits qui lui étaient soumis.

4. Il résulte de ce qui précède que, sans qu'il soit besoin de se prononcer sur les autres moyens de leur pourvoi, M. A... et la SELARL Pharmacie du Marché sont fondés à demander l'annulation de la décision du 29 avril 2022 de la chambre de discipline du Conseil national de l'ordre des pharmaciens.

CE, 05/04/2024

Obtention de marchés

Etablissements de soins et EHPAD ne disposant pas de PUI

- Possible mais ces établissements doivent passer une convention avec un/des pharmacien (s).

- Cette convention détermine les conditions dans lesquelles est assuré l'approvisionnement en médicaments.

- Elle doit être transmise par l'établissement à l'ARS et à la CAM et préalablement soumise pour avis par le pharmacien au conseil de l'Ordre.

Obtention de marchés

› **Article L5126-10**

Version en vigueur depuis le 01 juillet 2017

Modifié par Ordonnance n°2016-1729 du 15 décembre 2016 - art. 1

I.-Lorsque les besoins pharmaceutiques d'un établissement, service ou organisme relevant du III de l'article L. 5126-1 qui n'est pas partie à un groupement hospitalier de territoire ou qui n'est pas membre d'un groupement de coopération sanitaire mentionné au 4° de l'article L. 6133-1 ou à l'article L. 6133-7 ne justifient pas l'existence d'une pharmacie à usage intérieur, les médicaments, produits ou objets mentionnés à l'article L. 4211-1 et les dispositifs médicaux stériles peuvent, par dérogation aux articles L. 5126-1 et L. 5126-7, être détenus et dispensés sous la responsabilité d'un pharmacien ayant passé convention avec l'établissement.

II.-Les établissements mentionnés au 6° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles qui ne disposent pas de pharmacies à usage intérieur ou qui ne sont pas membres d'un groupement de coopération sanitaire ou d'un groupement de coopération sociale et médicosociale gérant une pharmacie à usage intérieur concluent, avec un ou plusieurs pharmaciens titulaires d'officine, une ou des conventions relatives à la fourniture en produits de santé mentionnés au I de l'article L. 5126-1 des personnes hébergées en leur sein. La ou les conventions désignent un pharmacien d'officine référent pour l'établissement. Ce pharmacien concourt à la bonne gestion et au bon usage des médicaments destinés aux résidents. Il collabore également, avec les médecins traitants, à l'élaboration, par le médecin coordonnateur mentionné au V de l'article L. 313-12 du même code, de la liste des médicaments à utiliser préférentiellement dans chaque classe pharmaco-thérapeutique.

Ces conventions précisent les conditions destinées à garantir la qualité et la sécurité de la dispensation ainsi que le bon usage des médicaments en lien avec le médecin coordonnateur mentionné au V de l'article L. 313-12 du même code. Elles sont transmises par les établissements au directeur général de l'agence régionale de santé ainsi qu'à la caisse primaire d'assurance maladie dont ils relèvent et, par les pharmaciens, au conseil compétent de l'ordre. Les personnes hébergées ou leurs représentants légaux conservent la faculté de demander que leur approvisionnement soit assuré par un pharmacien de leur choix.

Cas de jurisprudence

Mme G. Riatre est placée dans l' EHPAD X qui a signé une convention avec la pharmacie de M. Galien. Les résidents restent toutefois libres de consentir à ce système de distribution via un formulaire.

1er grief : Mme A. Cariatre, pharmacien, porte plainte contre M. Galien car Mme G. Riatre s'est vu refuser par la direction de cet établissement, la délivrance de médicaments provenant de leur officine au motif que les médicaments étaient délivrés aux résidents exclusivement par la pharmacie de M. Galien.
Pour sa défense, M. Galien rappelle les termes de la convention mais reconnaît ne pas avoir vérifié que celle de Mme G. Riatre dont il dispensait les médicaments avait donné son accord. En revanche, il rappelle que la famille de Mme G. Riatre ne lui a jamais fait de reproche dans ce sens.

2ème grief : M. Galien verse une somme de 500 euros en contrepartie de la mise à disposition d'un local au sein de l'EHPAD dédié au stockage de ses médicaments.

Cas de jurisprudence

Une convention **ne doit pas porter atteinte au libre choix du patient, ni à l'indépendance du pharmacien**

1/ Si M. Galien indique que la convention de partenariat conclue entre son officine et l'EHPAD prévoit que les résidents de cet établissement sont libres de consentir à ce système de distribution via un formulaire, il reconnaît pas ne pas avoir vérifié que celle de Mme G. Riatre dont il conditionnait les traitements avait donné son accord à cet effet ;
=> le **non-respect du libre choix du pharmacien par les patients est établi**

2/ Les médicaments stockés ne sont plus la propriété de l'officine de M. Galien mais sont en attente de distribution aux résidents par le personnel de l'EHPAD, **cette somme présente un caractère injustifié et est de nature à porter atteinte à son indépendance**

Pratiques publicitaires

- **"Publicité ”en faveur de l’officine très encadrée :**
  - Dans les annuaires électroniques
  - Annonce de façon ponctuelle dans la presse écrite
  - Pas de publicité pour les réseaux ou groupements de pharmacies.

- **" Publicité " à l’intèrieur de l’officine :**
  - **Des supports publicitaires autorisés** (présentoirs, affiches vitrine, calendrier, garde-ordonnance…)
  - **Des prospectus d’éducation sanitaire**
  - **les vitrines de pharmacie**

article R.5125-26 CSP

Jurisprudence 1

Les faits

Suite à un transfert d'une officine, parution de 2 articles dans des quotidiens régionaux qui mentionnent l'emplacement de l'officine, la surface en m2 de la nouvelle pharmacie (250m2 au lieu de 80 m2), l'existence de places de parking à proximité et l'offre d'un service complet

Défense : Le titulaire indique n'être ni l'investigateur, ni l'auteur des publications litigieuses ; il admet avoir été sollicité par les journalistes et invoque la liberté de la presse.

Solution du CROP et du CNOP

- **CROP (1ère instance) : IEP 3 jours avec sursis**
- **CNOP (appel) : rejet de l'appel**

Les pharmaciens doivent veiller à ce que les opérations de communication et les articles de presse auxquels ils prêtent leur concours actif ne revêtent pas le caractère d'une publicité illicite en faveur de l'officine. Le pharmacien aurait dû informer les journalistes des contraintes déontologiques et réglementaires qui s'imposaient à lui et lui interdisaient de donner des informations précises sur le nouvel emplacement de son officine.

Jurisprudence 2

Les faits

Envoi d'un courrier à l'entête d'un groupement dont M. A fait partie, à certains médecins de la région, décrivant les avantages tarifaires sur certains médicaments (non remboursables), les remises commerciales sur certains matériels et les services proposés à titre gratuit. M. X a porté plainte car selon lui ce document constitue un document publicitaire incitant les médecins destinataires à orienter les patients vers les pharmaciens dudit groupement.

Défense : M. A soutient que le courrier litigieux s'inscrivait dans le cadre d'une campagne d'information développée par le groupement afin de favoriser la coopération entre professionnels de santé et n'aurait pas été adressé spontanément aux médecins mais constituerait une réponse apportée à certains professionnels ayant demandé des informations complémentaires sur les services proposés par le groupement. En outre, il affirme n'avoir pris aucune part dans l'envoi de ce courrier, n'en avoir pas eu connaissance au préalable.

Jurisprudence 2

Solution du CROP et du CNOP

- **CROP (1ère instance) : IEP 3 mois**
- **CNOP (appel) : IEP 2 mois dont 1 mois avec sursis**

M. M, associé non exploitant au sein de la pharmacie de M. A, a expressément reconnu qu'il savait que ce type de courrier allait être envoyé, que leur envoi était une proposition faite par le groupement, les adhérents ayant toute latitude pour adhérer à la proposition qui leur était faite ou la refuser ; que ces affirmations du propre associé de M. A démontrent clairement que la campagne promotionnelle orchestrée par le groupement se faisait avec l'accord exprès des pharmaciens adhérents ;

Considérant qu'il résulte de tout ce qui précède que M. A doit être regardé comme ayant pris une part active dans l'envoi, par le groupement dont il est adhérent, de courriers manifestement publicitaires visant à inciter les médecins proches de son officine à orienter leurs patients vers celle-ci ; que de tels faits constituent des actes de concurrence déloyale et une sollicitation illicite de clientèle contraires aux dispositions des articles R.4235-21 et R.4235-22 du code de la santé publique.

Publicité et réseaux sociaux

Les pharmaciens peuvent-ils utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir leurs points de vente ?

- Les réseaux sociaux ne figurent pas dans le Code de déontologie mais ces supports sont assimilés aux vitrines de la pharmacie : sur leurs comptes Facebook, Instagram, Twitter, etc.. les pharmaciens sont tenus d'observer les mêmes règles que dans leurs vitrines.

- Présenter les activités et les services de la pharmacie est **parfaitement licite. Une telle publicité est autorisée dans la mesure où elle procure au public une information utile, sans lui conférer une dimension commerciale excessive** (sont interdits des accroches tapageuses, aguicheuses ainsi que des messages incitatifs, cherchant à se singulariser de ses confrères).

Publicité et référencement payant

Les pharmaciens peuvent-ils recourir au référencement payant pour accroître leur visibilité sur Internet afin de vendre des médicaments en ligne ?

- **OUI c'est possible** depuis une décision du Conseil d'Etat en date du 17 mars 2021 : le CE a jugé illégale l'interdiction de référencement payant des sites de vente en ligne de médicaments et a enjoint au ministre de la Santé d'abroger dans un délai de 2 mois la disposition litigieuse figurant à l'arrêté du 26/11/16 relatif au sites internet de commerce électronique de médicaments.

Publicité et groupements

Article R. 5125-29 CSP : « Toute publicité est interdite aux groupements et réseaux constitués entre pharmaciens en faveur des officines qui les constituent. Ces groupements et réseaux ne peuvent faire aucune publicité auprès du public. »

En 2008 et 2009, une société coopérative et une association de pharmaciens ont mené deux campagnes publicitaires diffusées dans la presse écrite, sur les ondes radio, dans les officines, et sur le site Internet du groupement. Elle consistait à vanter les qualités supposées des pharmacies appartenant au groupement, à inciter le public à avoir recours à leurs services, et, sur internet, à inciter les officines non membres à rejoindre le groupement.

► Le TGI de Paris, la Cour d'appel de Paris, puis la Cour de cassation ont jugé que le groupement avait commis une faute en menant des campagnes de publicité illicites.

Internet et médicaments

Affaire Doc Morris 2003

Marque le début de l'obligation d'ouvrir le marché du médicament à la vente en ligne

Directive 2011/62/UE

Ordonnance 19/12/12 + Décret 31/12/12

BPD par voie électronique 20/06/13

16/03/15

Arrêté BPD par voie électronique invalidé

Arrêté BPD 28/11/16 modifié en 2021

Internet et médicaments

- **Le cadre juridique en vigueur :** ordonnance 19/12/12 + décret 31/12/12 (codifié aux art. R. 5125-70 et suivants)

« On entend par commerce électronique de médicaments l'activité économique par laquelle le pharmacien propose ou assure à distance et par voie électronique la vente au détail et la dispensation au public des médicaments à usage humain et, à cet effet, fournit des informations de santé en ligne. L'activité de commerce électronique est réalisée à partir du site internet d'une ***officine ouverte au public*** *(..). » (L. 5125-33 CSP)*

- **Quels médicaments ?** Médicaments non soumis à prescription obligatoire (L. 5125-34 CSP)

- **Site autorisé ?** Site adossé à une pharmacie physique – Déclaration à faire auprès de l'ARS – information de l'ONP

Contenu du site : coordonnées ANSM, lien site ONP + ministère Santé + logo commun communautaire (sur chaque page)

Cliquer pour vérifier la légalité de ce site

Internet et médicaments

Les Bonnes pratiques de dispensation par voie électronique (modifiées le 26 février 2021)

Le pharmacien assure personnellement la délivrance, il doit contrôler effectivement et personnellement que le médicament qu'il délivre est bien celui commandé (échange interactif personnalisé/sécurisé=> questionnaire)

Le médicament est envoyé par l'officine sous la responsabilité du pharmacien, le patient peut également se déplacer pour se voir délivrer le médicament.

Pas de stock de médicaments éloigné de l'Officine

Les faits

- M.L pharmacien : stocke les produits et **traite ses commandes passées par internet à « 3,6 km de son officine »**
- L'ARS s'oppose à cette modification de son activité en vertu des dispositions de l'article R.5125-9 du CSP

Tribunal administratif de Caen – 14/04/15

- Annule la mise en demeure et fait droit à la demande de M.L : l'arrêté du 20/06/13 relatif aux BPD par voie électronique (et notamment les conditions de préparation de commande et de livraison) a été jugé illégal (décision du Conseil d'Etat 16/03/15) et les dispositions de l'article R. 5125-9 du CSP sont incompatibles avec les objectifs de la directive 2011/62/UE.

Cour administrative d'appel de Nantes – 10/01/17

- Les articles R. 5125-71 et R.5125-9 du CSP, en ce qu'ils limitent la localisation des lieux de stockage des médicaments vendus par le biais d'un site internet autorisé, au sein d'une officine de pharmacie ou à proximité immédiate de celle-ci, **répondent aux mêmes objectifs de protection de la santé publique que les articles L.5125-33 et L.5125-36 du CSP => la CA annule le jugement du Tribunal administratif**

Pas de stock de médicaments éloigné de l'Officine

Le 26 mars 2018, le Conseil d'État a donné son feu vert à la **préparation des commandes de vente en ligne de médicaments dans un lieu de stockage extérieur à l'officine, à condition que ce local se situe à proximité immédiate de l'officine**. Dans une décision du même jour, le Conseil d'Etat confirme un arrêt d'appel jugeant qu'un local situé à 3,6 kilomètres de l'officine ne peut être regardé comme à proximité immédiate de celle-ci.

Les autorités de santé estiment que **la notion de proximité correspond au quartier d'implantation** de l'officine

Affaire Doctipharma : le courtage en ligne

Les faits

- Société Doctipharma **exploite un site internet sur lequel il est possible d'acheter des PMF à partir des sites internet de pharmacies**. L'UDGPO a contesté la légalité de ce site : selon elle, par le biais de ce service Doctipharma participe au commerce électronique de médicaments alors qu'elle n'a pas la qualité de pharmacien.

Cour d'Appel de Versailles– 12/12/17

- considère que les commandes de médicaments par les internautes, qui transitent seulement par la plateforme créée par la société Doctipharma en tant que support technique des sites des pharmaciens d'officine, sont reçues et traitées par les pharmaciens eux-mêmes, sans que cette société intervienne autrement dans leur traitement, puisque le site litigieux permet de mettre directement en contact des clients et des pharmaciens d'officine. Dès lors, le site internet est licite.

Cour de cassation casse l'arrêt de la Cour d'appel – 19/06/19

- Recevoir des commandes de médicaments par l'entremise d'intermédiaires viole les dispositions du CSP. la Cour de cassation considère que la plateforme « participe à la vente de médicaments » sans être pharmacien.

Affaire Doctipharma : le courtage en ligne

La CJUE précise le 29/02/24 :

- Si le prestataire ne possède pas la qualité de pharmacien et qu'il **est considéré comme procédant lui-même à la vente de médicaments non soumis à prescription**, l'Etat membre sur le territoire duquel il est établi peut interdire la fourniture de ce service
- En revanche, **si le prestataire se borne, par une prestation propre et distincte de la vente, à mettre en relation des vendeurs et des clients**, les Etats membres ne peuvent interdire ce service.

Internet : pas de rabais… sur l'acte pharmaceutique

1. Les faits

Pharmacien poursuivi pour avoir vendu sur le site Internet de son officine 10 boîtes de 30 gélules d'un complément alimentaire à visée laxative à une cliente majeure souffrant d'anorexie mentale (plainte des parents)

Défense du pharmacien : complément alimentaire en vente libre, accessible en dehors de tout circuit réglementé, méconnaissance de la pathologie de la cliente

2. La solution du CNOP (25 janvier 2016)

- IEP 15 jours

Considérant de principe : les obligations déontologiques (ne pas favoriser les pratiques contraires à la préservation de la santé, soin et attention dans les actes professionnels) demeurent à la charge du pharmacien se livrant à une activité de vente sur Internet ; « *la circonstance que le produit ne relève pas du monopole et peut être vendu sans aucun contrôle dans d'autres circuits de distribution n'exonère pas pour autant le pharmacien de sa responsabilité propre, dans la mesure où les personnes qui choisissent d'avoir recours à ses services plutôt qu'à d'autres distributeurs s'attendent à bénéficier de la compétence d'un professionnel de santé exerçant en conformité avec les règles déontologiques de sa profession* »

Service de garde et d'urgence

Art. L.5125-17 CSP : « *Un* ***service de garde*** *est organisé pour répondre aux besoins du public en dehors des jours d'ouverture généralement pratiqués par les officines dans une zone déterminée. Un* ***service d'urgence*** *est organisé pour répondre aux demandes urgentes en dehors des heures d'ouverture généralement pratiquées par ces officines.* »

- Distinguer les gardes à volets ouverts / gardes à volets fermés.

- Règle Générale : organisation syndicale

- La loi prévoit des hypothèses dans lesquelles les syndicats sont dessaisis de cette prérogative au profit du du DG de l'ARS

Service de garde et d'urgence

Toutes les officines de la zone, (…) **sont tenues de participer à ces services**, sauf décision contraire prise par arrêté du directeur général de l'ARS après avis du représentant régional désigné par chaque syndicat représentatif de la profession (…)

La loi autorise un pharmacien à ouvrir son officine quand il n'effectue pas un service de garde ou d'urgence à condition qu'il tienne cette officine ouverte pendant toute la durée du service considéré.
Impossible en revanche si arrêté de fermeture !

Service de garde et d'urgence

Le pharmacien d'officine doit porter à la connaissance du public soit les noms et adresses de ses proches confrères en mesure de procurer aux malades les médicaments et secours dont ils pourraient avoir besoin, soit ceux des autorités publiques habilitées à communiquer ces renseignements.

« Dans tous les cas, les collectivités locales sont informées des services de garde et d'urgence mis en place. »

Cas pratique

Le dimanche 18/12/20 M.T a ouvert sa pharmacie de 8h à 19h alors qu'il n'était pas de garde (heures d'ouverture du service de garde) .

Mme A qui était de garde lui a reproché de ne pas avoir tenu ouverte sa pharmacie la nuit du samedi précédent le 18/12 et la nuit de ce même jour.

Qu'en pensez-vous ?

Conclusion