



QUELQUES MOTS D'ORDRE...

LA COMMUNICATION OFFICINALE.





Carole : Pharmacien titulaire, elle se veut moderne et pro active, elle entend profiter de toutes les possibilités qui lui sont offertes pour développer la communication de son officine.

Antoine : Pharmacien titulaire, associé de Carole, il est plus réservé en terme de communication, soucieux avant tout de respecter strictement les règles du Code de la Santé Publique.



Thomas : Pharmacien titulaire et Conseiller ordinal régional, élu par les pharmaciens de son département pour les représenter. Le Conseil régional de l'Ordre tient et met à jour le tableau des pharmaciens titulaires et veille au respect des règles professionnelles propres à la pharmacie d'officine.

Dominique : Amie de Carole, elle apporte un œil extérieur à la profession et essaye de comprendre les règles de la communication officinale qu'elle trouve contraignantes.





QUELQUES MOTS D'ORDRE...

LA COMMUNICATION OFFICINALE.



Scénario : Cécile Soullignac

Dessin : Rachid Nhaoua

Couleur : Joël Belin

Maquette : Agnès Vidal Saint-André

Conception et réalisation :

Une bulle en plus

COMMUNIQUER PAR LA BANDE DESSINÉE

www.unebulleenplus.fr

L'objet de la présente brochure est de fournir un cadre de réflexion et de contribuer à préciser la portée et les limites des dispositions qui régissent l'utilisation de la communication par les pharmaciens d'officines. Ce document n'a pas l'ambition d'apporter la réponse à chaque cas particulier. Il s'efforce de recenser les principales catégories d'actions et les moyens qui sont le plus couramment utilisés dans le « secteur commercial » en tentant d'en donner une lecture conforme, tant dans la lettre que dans l'esprit, aux prescriptions du code de la santé publique, en s'appuyant principalement sur la jurisprudence rendue par la juridiction ordinaire.

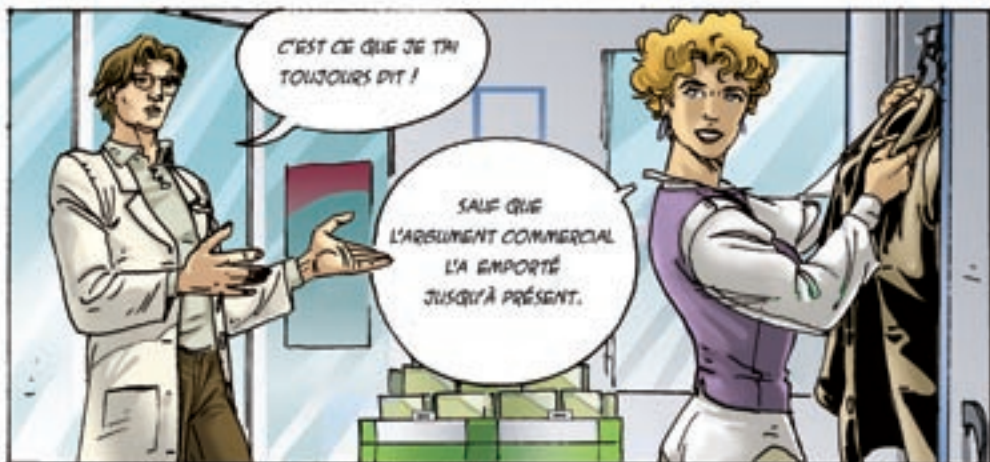
Nous nous proposons en passant du texte au dessin d'illustrer ces quelques thèmes de la communication du pharmacien d'officine.

**Conseil Central des Pharmaciens
titulaires d'officine**













JE NE T'AURAIS
JAMAIS LAISSÉ
COMMETTRE
L'IRRÉPARABLE...

TRÈS DRÔLE...
ON POURRAIT APPELER
THOMAS ! IL EST ÉLU AU
CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE,
IL ÉTAIT EN FAC AVEC MOI.



C'EST VRAI QUE LE
CHANTIER EST D'ENVERGURE !
APPELONS-LE !

J'AI DES QUESTIONS SUR
NOS POSSIBILITÉS EN MATIÈRE
D'ANIMATION DE VITRINES,
D'AFFICHAGES SUR LES PRIX,
DE PLV, D'AVANTAGES CLIENTS,
D'ENCARTS PUBLICITAIRES,
DE CAMIONNETTES
DE LIVRAISON ...

ARRÊTE !
TU ME DONNES
LE TOURNIS...



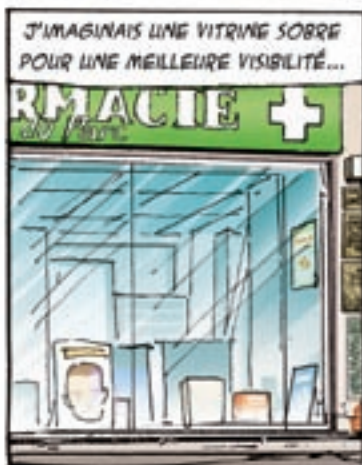
BONJOUR, ANTOINE LITZ,
PHARMACIEN, J'AURAIS VOULU
PARLER A THOMAS DÉON,
CONSEILLER ORDINAL
S'IL VOUS PLAÎT...

AH...
TRÈS BIEN, MERCI !
JE LE CONTACTE À
SON OFFICINE.













EST-CE QUE VOUS POURRIEZ IMAGINER LES DENTISTES PROPOSER " POUR 2 DÉTARTRAGES, LE 3ÈME EST GRATUIT ", LES INFIRMIÈRES TRANSFORMER LEUR VOITURE EN PANNEAU PUBLICITAIRE OU LES MÉDECINS FAIRE DE LA RÉCLAME ?

MALHEUREUSEMENT LES EXEMPLES D'INDIGNITÉ NE MANQUENT PAS !



LA VITRINE EST LE REFLET DU MODE D'EXERCICE ...

CE QUI NE NOUS EMPÊCHE PAS DE PROPOSER DES ARTICLES DE QUALITÉ, QUE NOUS CAUTIONNONS PAR LEUR DISTRIBUTION DANS NOS OFFICINES.



JE DOIS AVOUER QUE J'AI UN
PEU DE MAL À ME RETROUVER
DANS L'AFFICHAGE DES PRIX ET
DES PROMOTIONS ...

IL FAUT BIEN DISTINGUER L'AFFICHAGE DES PRIX QUI EST UNE
OBLIGATION ET L'AFFICHAGE DE PROMOTIONS QUI DOIT
ABSOLUMENT RESPECTER LA DIGNITÉ DE LA PROFESSION.

SI L'INFORMATION DOIT ÊTRE COMPLÈTE,
LES MESSAGES PROMOTIONNELS
DOIVENT ÊTRE FAITS AVEC
TACT ET MESURE.

IL Y A EN EFFET DES TEXTES APPLICABLES,
NOTAMMENT DANS LE CODE DE DÉONTOLOGIE !

MAIS, C'EST ASSEZ DIFFICILE À METTRE EN ŒUVRE SURTOUT
QUAUCUNE INTERDICTION SPÉCIFIQUE NE S'APPLIQUE EN DEHORS
DES SPÉCIALITÉS PHARMACEUTIQUES ET DES MÉDICAMENTS
REMBOURSABLES.

PAS TOUT À FAIT,
REGARDE !





*COMITÉ D'ÉDUCATION SANITAIRE ET SOCIAL DE LA PHARMACIE FRANÇAISE.



C'EST CELLE QUE NOUS AVONS DÛ AU PRÉALABLE COMMUNIQUER AU CROP* POUR L'INFORMER DU CHANGEMENT DE TITULAIRE. ELLE AVAIT ÉTÉ VALIDÉE.



JE ME DEMANDE SI C'EST LA MÊME PROCÉDURE ... J'APPELLE THOMAS POUR EN AVOIR LE COEUR NET !



... ON SE DEMANDAIT AVEC CAROLE ...



POUR LES ANNUIAIRES, C'EST PLUS RESTRICTIF REGARDEZ À L'ARTICLE R-4235-57 DU CODE DE DÉONTOLOGIE. MAIS PERSONNELLEMENT JE NE SUIS PAS OPPOSÉ À FAIRE AUSSI FIGURER UNE ADRESSE COURRIEL.



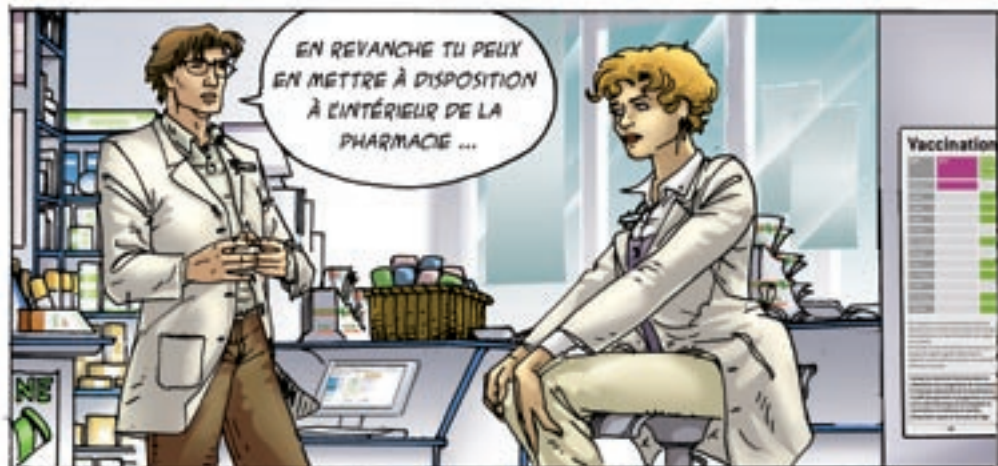
ET LES DISTRIBUTIONS DE TRACTS SUR LE PARKING, ON A LE DROIT ?



SA RÉPONSE EST NON CAR IL EST INTERDIT AUX PHARMACIENS DE SOLLICITER LA CLIENTÈLE PAR DES PROCÉDÉS ET DES MOYENS CONTRAIRES À LA DIGNITÉ DE LA PROFESSION.



*CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES PHARMACIENS.





* DÉLIBÉRATIONS SUR LA CRÉATION ET LE FONCTIONNEMENT D'UN SITE INTERNET DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ OFFICIELLE.

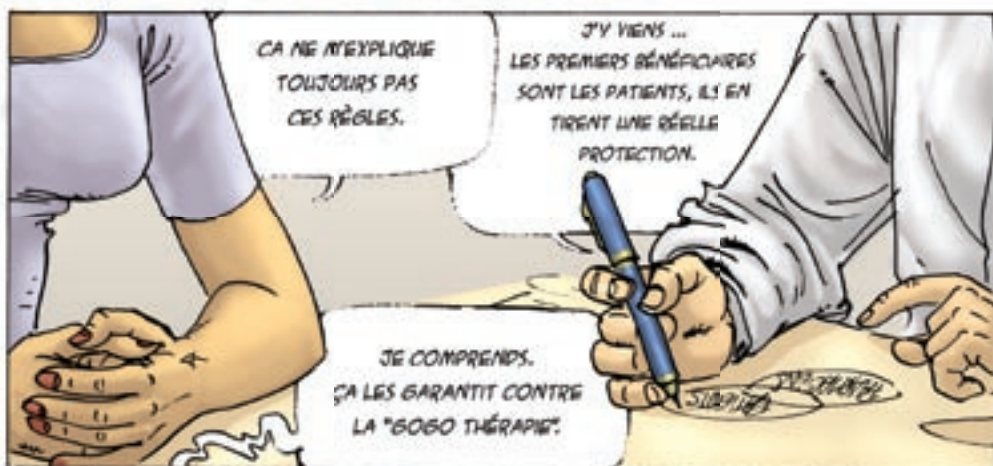












PRÉCISÉMENT PARCE QUE NOUS SOMMES PHARMACIENS ET QU'UN EXCÈS DE PUBLICITÉ AURAIT DES CONSÉQUENCES SUR LE MAILLAGE, CELA A ÉTÉ JUGÉ EN CONSEIL D'ÉTAT.

IL DOIT BIEN Y AVOIR UNE SOLUTION ?

OUI, CELLE D'AFFICHER SUR LES CAMIONNETTES DE LIVRAISON : MATÉRIEL MÉDICAL, LE SEUL NOM DES TITULAIRES, L'ADRESSE ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE SANS AUCUNE AUTRE INDICATION NI RÉFÉRENCE.

RIEN NE NOUS EMPÊCHE DE DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION ATTRACTIVE DANS NOS LIEUX D'EXERCICE.



LES APPÉTITS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ SONT GRANDS, MAIS EN JOUANT PLEINEMENT NOTRE RÔLE ET EN RESPECTANT LES RÈGLES, ON PROTÈGE NOS PATIENTS.

NOUS DEVONS DONNER L'IMAGE D'UNE PROFESSION DYNAMIQUE, IMAGINATIVE ET PRÊTE À REMPLIR DES MISSIONS ADDITIONNELLES. JE VOUS EN PARLE QUAND VOUS VOUDREZ ...





TEXTES LÉGISLATIFS RÉGLEMENTAIRES ET APPLICABLES*

1- Dispositions législatives

Article L. 5125-25 : « *il est interdit aux pharmaciens ou à leurs préposés de solliciter des commandes auprès du public... »*

Article L. 5125-27 : « *Tout débit, étalage ou distribution de médicaments est interdit sur la voie publique, dans les foires ou marchés, à toute personne, même munie du diplôme de pharmacien. »*

Article L. 5125-31 : « *La publicité en faveur des officines de pharmacie ne peut être faite que dans les conditions prévues par voie réglementaire. »*

2- Dispositions réglementaires

2-1 Déontologie

Règles générales

Article R. 4235-2 : « *Le pharmacien exerce sa mission dans le respect de la vie et de la personne humaine. Il doit contribuer à l'information et à l'éducation du public en matière sanitaire et sociale. Il contribue notamment à la lutte contre la toxicomanie, les maladies sexuellement transmissibles et le dopage. »*

Article R. 4235-3 : « *Le pharmacien doit veiller à préserver la liberté de son jugement professionnel dans l'exercice de ses fonctions. Il ne peut aliéner son indépendance sous quelque forme que ce soit. Il doit avoir en toutes circonstances un comportement conforme à ce qu'exigent la probité et la dignité de la profession. Il doit s'abstenir de tout fait ou manifestation de nature à déconsidérer la profession, même en dehors de l'exercice de celle-ci. Le pharmacien doit se refuser à établir toute facture ou attestation de complaisance. »*

Article R. 4235-22 : « *Il est interdit aux pharmaciens de solliciter la clientèle par des procédés et moyens contraires à la dignité de la profession. »*

* Liste non exhaustive

Article R. 4235-24 : « Outre celles qu'impose la législation commerciale ou industrielle, les seules indications que les pharmaciens peuvent faire figurer sur leurs en-têtes de lettres et papiers d'affaires sont :

- 1° Celles qui facilitent leurs relations avec leurs clients ou fournisseurs, telles que : adresses, jours et heures d'ouverture, numéros de téléphone et de télécopie, numéros de comptes de chèques ;
- 2° L'énoncé des différentes activités qu'ils exercent ;
- 3° Le cas échéant, le nom ou le sigle de l'association, du groupement ou du réseau professionnel dont ils sont membres ; en ce qui concerne les officines et les laboratoires d'analyses de biologie médicale, ce nom ou ce sigle ne peut prévaloir sur la dénomination de l'officine ou du laboratoire ;
- 4° Les titres et fonctions retenus à cet effet par le Conseil national de l'ordre ;
- 5° Les distinctions honorifiques reconnues par la République française.

Article R. 4235-30 : « Toute information ou publicité, lorsqu'elle est autorisée, doit être véridique, loyale et formulée avec tact et mesure. »

Tenue des officines

Article R 4235-52 : « Toute officine doit porter de façon lisible de l'extérieur le nom du ou des pharmaciens propriétaires, copropriétaires ou associés en exercice. Les noms des pharmaciens assistants peuvent être également mentionnés. Ces inscriptions ne peuvent être accompagnées que des seuls titres universitaires, hospitaliers et scientifiques dont la liste est établie par le Conseil national de l'ordre des pharmaciens. »

Article R 4235-53 : « La présentation intérieure et extérieure de l'officine doit être conforme à la dignité professionnelle. La signalisation extérieure de l'officine ne peut comporter, outre sa dénomination, que les emblèmes et indications ci-après :

- 1° Croix grecque de couleur verte, lumineuse ou non ;
- 2° Caducée pharmaceutique de couleur verte, lumineux ou non, tel que reconnu

- par le ministère chargé de la santé en tant qu'emblème officiel des pharmaciens français et constitué par une coupe d'Hygie et un serpent d'Epidaure ;*
- 3° Le cas échéant, le nom ou le sigle de l'association, du groupement ou du réseau dont le pharmacien est membre ; ce nom ou ce sigle ne saurait prévaloir sur la dénomination ou l'identité de l'officine. »*

Article R 4235-54 : « *Les pharmaciens ne doivent pas aliéner leur indépendance et leur identité professionnelles à l'occasion de l'utilisation de marques ou d'emblèmes collectifs. »*

Information et publicité

Article R 4235-57 : « *L'information en faveur d'une officine de pharmacie dans les annuaires ou supports équivalents est limitée comme suit :*

- 1° A la rubrique «Pharmacie», sont seules autorisées les mentions des noms et adresses et des numéros de téléphone et de télécopie ;*
- 2° A toute autre rubrique, ne peuvent figurer que les annonces relatives aux activités spécialisées autorisées dans l'officine ;*

Les mentions prévues aux 1° et 2° ci-dessus ne peuvent revêtir, par leur présentation et leur dimension, une importance telle qu'elle leur confère un caractère publicitaire. La publicité pour les médicaments, produits et articles dont la vente est réservée aux pharmaciens ne peut s'effectuer que conformément à la réglementation en vigueur. »

Article R 4235-58 : « *La publicité pour les produits ou articles dont la vente n'est pas réservée aux pharmaciens est admise à condition de :*

- 1° Demeurer loyale ;*
- 2° Se présenter sur un support compatible avec la dignité de la profession ;*
- 3° Observer tact et mesure dans sa forme et son contenu ;*
- 4° Ne pas être trompeuse pour le consommateur. »*

Article R 4235-59 : « *Les vitrines des officines et les emplacements aménagés*

pour être visibles de l'extérieur ne peuvent servir à présenter que les activités dont l'exercice en pharmacie est licite. Sous réserve de la réglementation en vigueur en matière de concurrence et de publicité et des obligations légales en matière d'information sur les prix pratiqués, ces vitrines et emplacements ne sauraient être utilisés aux fins de solliciter la clientèle par des procédés et moyens contraires à la dignité de la profession. »

2-2 Règles professionnelles

Article R. 5125-26 : « *La publicité en faveur des officines de pharmacie n'est autorisée que dans les conditions et sous les réserves ci-après définies :*

1° La création, le transfert, le changement de titulaire d'une officine peuvent donner lieu à un communiqué dans la presse écrite limité à l'indication du nom du pharmacien, de ses titres universitaires, hospitaliers et scientifiques figurant sur la liste établie par le Conseil national de l'ordre des pharmaciens, mentionnée à l'article R. 4235-52, le nom du prédécesseur, l'adresse de l'officine avec, le cas échéant, la mention d'activités liées au commerce des marchandises figurant sur la liste mentionnée au premier alinéa de l'article L. 5125-24.

Cette annonce est préalablement communiquée au conseil régional de l'ordre des pharmaciens. Elle ne saurait excéder la dimension de 100 cm² ;

2° Outre les moyens d'information sur l'officine mentionnés à l'art. R. 4235-57, les pharmaciens peuvent faire paraître dans la presse écrite des annonces en faveur des activités mentionnées au 1° ci-dessus d'une dimension maximale de 100 cm², comportant leur nom et adresse ainsi que les numéros de téléphone et de télécopie et les heures d'ouverture des officines. »

Article R. 5125-27 : « *Des brochures d'éducation sanitaire peuvent être remises gratuitement au public dans l'officine, à la condition que n'y figure aucune publicité en faveur de cette dernière, hormis le nom et l'adresse du pharmacien. »*

Article R. 5125-28 : « *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. »

Article R. 5125-29 : *« Un groupement ou un réseau constitué entre pharmacies ne peut faire de la publicité en faveur des officines qui le constituent. Aucune publicité ne peut être faite auprès du public pour un groupement ou un réseau constitué entre officines. »*

Arrêté du 11 juillet 2006 portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie : annexe III-3 relative à la « *Participation des pharmaciens au service de la télémise à jour* » des cartes Vitale.

L'article 3 « Des conditions d'utilisation » dispose que : « le matériel de mise à jour est implanté exclusivement dans l'officine, en libre accès à tout assuré social. Il ne peut pas faire l'objet de publicité à but commercial.

La télémise à jour des cartes Vitale est un service offert par l'assurance maladie. Les parties signataires prennent toutes les mesures nécessaires, notamment pour les actions de communication, afin que ce service puisse être identifié en tant que tel auprès des bénéficiaires de l'assurance maladie...»



Conseil Central des Pharmaciens titulaires d'officine
4, avenue Ruysdaël
75379 Paris cedex 08

www.ordre.pharmacien.fr