

CONSEIL NATIONAL DE  
L'ORDRE DES PHARMACIENS

Affaire Mme A  
2397-D

Décision rendue publique par lecture de son dispositif le 24 janvier 2017 et par affichage dans les locaux du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 24 février 2017 ;

La chambre de discipline du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens réunie le 24 janvier 2017 en séance publique ;

Vu l'acte d'appel présenté par Mme A, pharmacien titulaire d'officine, sise ..., enregistré au greffe du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 29 juillet 2015, et dirigé contre la décision de la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie, rendue le 20 juillet 2015, ayant prononcé à son encontre la sanction de l'interdiction d'exercer la pharmacie pendant une durée d'un mois ;

Vu la décision attaquée, rendue le 20 juillet 2015, par laquelle la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie a prononcé, à l'encontre de Mme A, la sanction de l'interdiction d'exercer la pharmacie pendant une durée d'un mois ;

Vu la plainte, enregistrée au greffe du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie le 12 janvier 2015, formée par Mme B, dirigée à l'encontre de Mme A ; la plaignante reproche à Mme A de ne pas avoir assuré le service de garde conformément aux dispositions des articles L.5125-22 et R.4235-49 du code de la santé publique ; Mme B indique s'être présentée à l'officine de Mme A le 25 décembre 2014 à 12h15 en vue de la délivrance de médicaments prescrits pour sa fille ; le pharmacien a refusé d'ouvrir son officine et a demandé à la plaignante de revenir à 16h30 ou de se rendre auprès d'une autre officine ; Mme B indique avoir été orientée par SOS médecins vers une autre pharmacie de garde, la pharmacie C, située ..., soit à 25 km de son domicile ;

Vu le procès-verbal de carence établi le 17 février 2015 dans le cadre de la procédure de conciliation ;

Vu le mémoire de Mme A, enregistré au greffe du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens le 12 août 2015 ; l'intéressée soulève l'irrégularité de la procédure tirée du non-respect du principe du contradictoire et sollicite l'annulation de la décision rendue par la juridiction de première instance ; elle soutient que le mémoire de Mme B, produit et enregistré le 6 juillet 2015, après la clôture de l'instruction et le jour de l'audience, a été visé dans la décision rendue par la juridiction de première instance, sans avoir été porté, au préalable, à sa connaissance ; elle sollicite le rejet de la plainte déposée à son encontre ; Mme A estime que la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie a fait une inexacte appréciation des circonstances de fait et de droit ; elle indique assurer, depuis 2006, son service de garde « à volet ouvert » et « à volet fermé », les horaires



de l'ouverture effective de la pharmacie étant mentionnés sur la vitrine de son officine ; le 25 décembre 2014, la garde était assurée « à volet ouvert » de 10h à 12h et de 16h30 à 19h30 ; Mme A indique qu'en dehors de ces plages horaires, elle reste joignable « de façon permanente » dès lors que les appels via l'interphone de la pharmacie sont transférés vers son téléphone portable ; elle explique avoir reçu un appel téléphonique de Mme B, le 25 décembre 2014, vers 12h15, soit une dizaine de minutes après avoir quitté l'officine vers laquelle elle est retournée pour s'apercevoir, dix minutes plus tard, que Mme B ne l'avait pas attendue et lui avait laissé un message sur la vitrine de l'officine indiquant « *vous avez refusé de m'ouvrir et de donner des médicaments à ma fille ce midi. Je travaille avec le Préfet, les gardes sont imposées pour 24h par le Préfet, CPAM et Conseil de l'Ordre. Vous serez donc dénoncée dès demain auprès de ces 3 organismes. A l'avenir soyez plus professionnelle et joyeux Noël...* » ;

Vu le procès-verbal de l'audition de Mme A, assistée de son conseil, réalisée le 10 novembre 2016 au siège du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens ; elle indique exercer dans un secteur où dix pharmacies assurent un service de garde à tour de rôle, deux nuits par mois et deux à trois week-ends par an du samedi 17h au lundi 9h ; elle assure ses gardes sur place, à volet ouvert, les week-ends et jours fériés de 10h à 12h et de 16h30 à 19h30, le reste du temps, sur place, à guichet fermé ; elle indique être joignable en permanence ; Mme A reconnaît que l'affichette indiquant les horaires d'ouverture de l'officine pendant le service de garde, alors qu'elle est présente, peut créer une confusion laissant croire aux patients que personne n'est présent en dehors des horaires indiqués ; elle revient sur le déroulement des événements et explique que la discussion au téléphone avec la plaignante a été difficile, celle-ci aurait été agacée de ne pas trouver l'officine ouverte ; la conversation ayant été coupée, Mme B a dû penser que Mme A avait raccroché ; elle indique être revenue à l'officine moins de quinze minutes plus tard, comme proposé à la plaignante, qui n'est pas restée ; Mme A explique être retournée à son domicile pour apporter les médicaments à ses enfants malades, et être revenue à l'officine vers 13h30 ; elle indique avoir reçu quelques appels jusqu'à 16h essentiellement pour délivrer des conseils par téléphone, la première facturation a eu lieu à 16h55 ; elle précise assurer seule ses gardes, son personnel n'étant pas présent ; elle regrette que la plaignante ait amplifié le différend qui les oppose, en apportant tardivement des informations concernant la santé et les antécédents médicaux de sa fille ; elle souligne enfin, que Mme B a pris le temps de revenir apposer une affichette de mécontentement sur son officine malgré la gravité alléguée de son état de santé et de celui de sa fille ;

Vu le mémoire enregistré comme ci-dessus le 10 janvier 2017 par lequel Mme A maintient ses précédentes écritures ; elle indique assurer de façon habituelle un service de garde, notamment entre 12h et 16h30 ; de nouvelles pièces sont versées aux débats ; elle précise que l'affichette visée supra apposée, les jours de garde, sur la vitrine de l'officine, n'a jamais posé de difficulté, ni suscité la moindre ambiguïté auprès de la population ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu le code de la santé publique et notamment les articles L. 5125-22 et R.4235-49 ;

Après lecture du rapport de Mme R ;

Après avoir entendu :

- les explications de Mme A ;

- les observations de Me BEMBARON, conseil de Mme A ;

Et avoir constaté l'absence à l'audience de Mme B pourtant régulièrement convoquée ;



Les intéressés s'étant retirés après avoir été avertis que la décision serait rendue sur le siège, Mme A ayant eu la parole en dernier ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ ;

Sur la régularité de la procédure :

Considérant que, devant les juridictions administratives et dans l'intérêt d'une bonne justice, le juge a toujours la faculté de rouvrir l'instruction, qu'il dirige, lorsqu'il est saisi d'une production postérieure à la clôture de celle-ci ; qu'il lui appartient, dans tous les cas, de prendre connaissance de cette production avant de rendre sa décision et de la viser ; que, s'il décide d'en tenir compte, il rouvre l'instruction et soumet au débat contradictoire les éléments contenus dans cette production qu'il doit, en outre, analyser ; qu'en l'espèce, les premiers juges, qui n'ont pas tenu compte dans leur décision des éléments contenus dans le mémoire du 6 juillet 2015 produit par Mme B après la clôture de l'instruction, l'ont régulièrement visé sans analyse ; que, par suite, le moyen tiré de l'irrégularité de la procédure doit être écarté ;

Sur le fond :

Considérant qu'aux termes des alinéas 1 et 2 de l'article L.5125-22 du code de la santé publique : « *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. Toutes les officines de la zone, à l'exception de celles mentionnées à l'article L. 5125-19, sont tenues de participer à ces services, sauf décision contraire prise par arrêté du directeur général de l'agence régionale de santé après avis des organisations représentatives de la profession dans le département, en cas de circonstances ou de particularités locales rendant impraticable ou non nécessaire la participation de l'ensemble des officines.* » ; qu'aux termes de l'article R.4235-49 du même code : « *Les pharmaciens sont tenus de participer aux services de garde et d'urgence prévus à l'article L. 5125-22 ou organisés par les autorités compétentes pour les soins aux personnes hospitalisées. Les pharmaciens titulaires veillent à ce que leur officine satisfasse aux obligations imposées par ce service. Le pharmacien d'officine porte 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.* » ;

Considérant, qu'il est reproché à Mme A d'avoir manqué à l'obligation déontologique de participer aux services de garde au motif qu'elle était absente de l'officine le 25 décembre 2014 à 12h15 lorsque la plaignante s'est présentée avec une ordonnance pour son enfant atteint d'une forte fièvre ; que malgré l'insistance de la plaignante, elle lui aurait indiqué ne pas pouvoir se rendre disponible avant 16h30 et lui aurait conseillé de se rendre auprès d'une autre pharmacie de garde ;

Considérant toutefois que, pour sa défense, Mme A a indiqué avoir assuré la garde dans son officine dès le 24 décembre à 19h à un rythme soutenu et s'être absentée de l'officine vers midi, le 25 décembre, afin de se restaurer et d'apporter des médicaments à ses enfants malades ; qu'elle précise avoir informé les patients grâce à une affichette apposée sur le guichet extérieur et avoir mis en place un système de renvoi de l'interphone vers son



téléphone portable afin d'être joignable de façon permanente ; que suite à une brève conversation téléphonique avec Mme B, elle soutient être revenue à 12h30 pour la servir mais que cette dernière n'avait pas attendu son retour ; qu'enfin, elle affirme ne pas avoir été contactée par le médecin urgentiste l'informant de la venue d'une patiente et de l'éventuel caractère d'urgence de la délivrance des médicaments ; que toutefois, ainsi qu'en a rapporté la chambre de discipline de première instance, Mme A ne pouvait pas matériellement faire le déplacement aller-retour dans un délai raisonnable lui permettant de servir Mme B dans des conditions conformes au bon fonctionnement des services de garde ;

Considérant qu'il ressort des pièces du dossier que Mme A a réalisé des actes de délivrance durant la matinée, l'après-midi et la soirée du 25 décembre 2014 ; qu'elle avait pris toutes ses dispositions pour être joignable en permanence ; qu'elle n'avait pas été avertie de l'éventuel caractère d'urgence de la prescription ; qu'il sera fait, dès lors, une juste application des sanctions prévues par la loi en prononçant à l'encontre de Mme A la sanction de l'avertissement ;

DECIDE :

Article 1<sup>er</sup> : Il est prononcé à l'encontre de Mme A la sanction de l'avertissement ;

Article 2 : La décision, en date du 20 juillet 2015, par laquelle par laquelle la chambre de discipline du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie a prononcé à l'encontre de Mme A la sanction de l'interdiction d'exercer la pharmacie pour une durée d'un mois, est réformée en ce qu'elle a de contraire à la présente décision ;

Article 3 : Le surplus des conclusions de la requête en appel formée par Mme A est rejetée ;

Article 4 : La présente décision sera notifiée à :

- Mme A ;
- Mme B ;
- M. Président du conseil régional de l'Ordre des pharmaciens de Picardie ;
- Mme et MM. les Présidents des conseils centraux de l'Ordre des pharmaciens ;
- Mme la Ministre des Affaires sociales, des droits des femmes et de la

santé ;

Et transmise à :

- M. le pharmacien inspecteur de santé publique de Picardie ;
- Me BEMBARON, avocat.

Affaire examinée et délibérée en la séance du 24 janvier 2017 à laquelle siégeaient :

Avec voix délibérative :

Mme Marie PICARD, Conseiller d'Etat, Président suppléant

Mme ADENOT – M. AULAGNER - Mme AULOIS-GRIOT – Mme BOUREY DE COCKER – M. COURTOISON – Mme BRUNEL – M. DES MOUTIS – M. DESMAS – M. FAUVELLE - M. FERLET - Mme GRISON – M. LABOURET – M. LACROIX – Mme



MINNE-MAYOR – Mme LENORMAND – M. MANRY – M. MAZALEYRAT – M. PACCIONI – M. PARIER - Mme SARFATI - Mme VAN DEN BRINK – M. VIGOT.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours en cassation -Art. L. 4234-8 Code de la santé publique- devant le Conseil d'Etat dans un délai de deux mois à compter de sa notification. Le ministère d'un avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de Cassation est obligatoire.

*Signé*

Le Conseiller d'Etat

Président suppléant de la chambre de discipline du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens

Marie PICARD

