Le pharmacien doit disposer plusieurs affiches afin d'informer
le personnel et les patients de l'officine

Table des matières

Affichages obligatoires à destination des SALARIES 2

Affichage obligatoire à destination DES PATIENTS VISIBLE ET LISIBLE par le consommateur **7**

PRIX DES MEDICAMENTS EXPOSES à la vue du public 9

PRIX DES MEDICAMENTS NON EXPOSES à la vue du public 9

PRIX DES MEDICAMENTS EXPOSES à la vue du public 11

PRIX DES MEDICAMENTS NON EXPOSES à la vue du public 11

PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES – affichage du prix et devis 12

AFFICHAGE DES PRIX AU LITRE OU AU KILO 13

AFFICHAGE DES PRIX A l'UNITÉ DE MESURE 13

TRAITEMENTS AUTOMATISES D'INFORMATIONS NOMINATIVES 14

INSIGNES PORTES PAR LES PERSONNES HABILITES A DELIVRER LES MEDICAMENTS **14**

JUSTITIFICATIF DE PAIEMENT 14

GARDES ET SERVICES D'URGENCE **15**

Médiation de la consommation 16

Affichages obligatoires à destination des SALARIES

En tant qu'employeur, le titulaire de l'officine est tenu à divers affichages à destination des salariés dont la méconnaissance peut donner lieu à l'application de sanctions pénales.

L'affichage obligatoire – dans les lieux de travail – porte sur les points suivants :

TABLEAU A COMPLETER EN PAGES 5 à 7

Convention Collective

Avis comportant l'intitulé de la Convention Collective applicable dans l'entreprise *(Convention Collective Nationale de la Pharmacie d'Officine du 3 décembre 1997 étendue par arrêté du 13 août 1998)* ainsi que le lieu et les modalités de sa consultation par les salariés pendant leur temps de présence sur le lieu de travail.

La convention collective de la pharmacie d'officine doit être consultable sur le lieu de travail (art. L 2262-5, R.2262-1 à R. 2262-3). https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F78

Edition en ligne

➔ La version complète avec tous les avenants est en ligne sur LEGIGRANCE

Legifrance propose une édition simplifiée d'octobre 2017 (en pj) sans les accords et avenants relatifs des grilles de salaires, frais d'équipements.
https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do?idConvention=KALICONT000005635528
https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do?idConvention=KALICONT000005635528&fastReqId=1871931414&fastPos=1&oldAction=rechConvColl

Edition Brochure/livret

La dernière édition de la Direction des Journaux Officiels est de juillet 2015 (mise à jour après épuisement des éditions de 2015).
https://www.ladocumentationfrancaise.fr/conventions-collectives/9782110770301-pharmacie-d-officine

Téléchargements

Des sites proposent un téléchargement
https://www.juritravail.com/convention-collective/brochure-3052/telecharger-pdf
https://droit-finances.commentcamarche.com/download/telecharger-293-convention-collective-de-la-pharmacie-pdf
https://www.convention.fr/telecharger-convention-collective-pdf/brochure-3052-idcc-1996-7387

Règlement Intérieur (entreprises > 20 salariés)

Texte intégral.

Durée du travail

Horaire collectif de travail.
(s'il y a lieu) programme indicatif de la modulation en cas d'aménagement du temps de travail sur tout ou partie de l'année *(nombre de semaines comprise dans la période de référence fixée et répartition de la durée du travail pour chacune de ces semaines)*.

Congés payés

Période des congés payés.
Ordre et dates des départs en congés.

Egalité professionnelle Hommes-Femmes

Affichage des articles L. 3221-1 à L. 3221-7 et R. 3221-1 à R. 3221-2 du Code du Travail relatif à l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Lutte contre les discriminations

Affichage *(ou information des salariés par tout autre moyen)* des articles 225-1 à 225-4 du Code Pénal.
Numéro d'appel du service d'accueil téléphonique de prévention et de lutte contre les discriminations raciales : 08 10 00 50 00.

Secours d'urgence et services de santé au travail

Numéro d'appel du médecin du travail ou du service de santé au travail.
Numéro d'appel des secours d'urgence (Pompiers, SAMU, hôpital le plus proche, centre antipoison).

Inspection du travail

Adresse et numéro d'appel de l'inspection du travail compétente,
Nom de l'inspecteur du travail.

Harcèlement moral et sexuel

Affichage *(ou information des salariés par tout autre moyen)* des articles du Code Pénal incriminant et sanctionnant le harcèlement sexuel (art. 222-33) et le harcèlement moral (art. 222-33-2)

Hygiène et sécurité

Signalisation relative à l'interdiction de fumer et de vapoter sur les lieux de travail.

Avis relatif aux modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques professionnels.

Consignes de sécurité en cas d'incendie, plan d'évacuation des locaux et signalisation des issues de secours.

Signalisation des extincteurs *(aux endroits appropriés)*.

TEXTES A AFFICHER EN PAGES 3 ET 4

1. Harcèlement moral et sexuel

Affichage *(ou information des salariés par tout autre moyen)* des articles du Code Pénal incriminant et sanctionnant le harcèlement sexuel (art. 222-33) et le harcèlement moral (art. 222-33-2)

2. Egalité professionnelle Hommes-Femmes

Affichage des articles L. 3221-1 à L. 3221-7 et R. 3221-1 à R. 3221-2 du Code du Travail relatif à l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

3. Lutte contre les discriminations

Affichage *(ou information des salariés par tout autre moyen)* des articles 225-1 à 225-4 du Code Pénal.

Numéro d'appel du service d'accueil téléphonique de prévention et de lutte contre les discriminations raciales : 08 10 00 50 00.

Articles L. 3221-1 à L. 3221-7 et R. 3221-1 à R. 3221-2 du Code du Travail sur l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article L3221-1

Les dispositions des articles L. 3221-2 à L. 3221-7 sont applicables, outre aux employeurs et salariés mentionnés à l'article L. 3211-1, à ceux non régis par le code du travail et, notamment, aux agents de droit public.

Article L3221-2

Tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

Article L3221-3

Constitue une rémunération au sens du présent chapitre, le salaire ou traitement ordinaire de base ou minimum et tous les autres avantages et accessoires payés, directement ou indirectement, en espèces ou en nature, par l'employeur au salarié en raison de l'emploi de ce dernier.

Article L3221-4

Sont considérés comme ayant une valeur égale, les travaux qui exigent des salariés un ensemble comparable de connaissances professionnelles consacrées par un titre, un diplôme ou une pratique professionnelle, de capacités découlant de l'expérience acquise, de responsabilités et de charge physique ou nerveuse.

Article L3221-5

Les disparités de rémunération entre les établissements d'une même entreprise ne peuvent pas, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, être fondées sur l'appartenance des salariés de ces établissements à l'un ou l'autre sexe.

Article L3221-6

Modifié par LOI n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 2

Modifié par LOI n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 5

Les différents éléments composant la rémunération sont établis selon des normes identiques pour les femmes et pour les hommes.

Les catégories et les critères de classification et de promotion professionnelles ainsi que toutes les autres bases de calcul de la rémunération, notamment les modes d'évaluation des emplois, sont établis selon des règles qui assurent l'application du principe fixé à l'article L. 3221-2.

A l'issue des négociations mentionnées à l'article L. 2241-7, les organisations liées par une convention de branche ou, à défaut, par des accords professionnels remettent à la Commission nationale de la négociation collective et au Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes un rapport sur la révision des catégories professionnelles et des classifications, portant sur l'analyse des négociations réalisées et sur les bonnes pratiques.

Article L3221-7

Est nulle de plein droit toute disposition figurant notamment dans un contrat de travail, une convention ou accord collectif de travail, un accord de salaires, un règlement ou barème de salaires résultant d'une décision d'un employeur ou d'un groupement d'employeurs et qui, contrairement aux articles L. 3221-2 à L. 3221-6, comporte, pour un ou des salariés de l'un des deux sexes, une rémunération inférieure à celle de salariés de l'autre sexe pour un même travail ou un travail de valeur égale.

La rémunération plus élevée dont bénéficient ces derniers salariés est substituée de plein droit à celle que comportait la disposition entachée de nullité.

Articles 225-1 à 225-4 du Code Pénal relatifs à la lutte contre les discriminations.

Article 225-1

Modifié par LOI n°2016-1547 du 18 novembre 2016 - art. 86

Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

Constitue également une discrimination toute distinction opérée entre les personnes morales sur le fondement de l'origine, du sexe, de la situation de famille, de la grossesse, de l'apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, apparente ou connue de son auteur, du patronyme, du lieu de résidence, de l'état de santé, de la perte d'autonomie, du handicap, des caractéristiques génétiques, des mœurs, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, de l'âge, des opinions

politiques, des activités syndicales, de la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée des membres ou de certains membres de ces personnes morales.

Article 225-2

Modifié par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 177

La discrimination définie aux articles 225-1 à 225-1-2, commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende lorsqu'elle consiste :

1° A refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ;

2° A entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque ;

3° A refuser d'embaucher, à sanctionner ou à licencier une personne ;

4° A subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ou prévue à aux articles 225-1-1 ou 225-1-2 ;

5° A subordonner une offre d'emploi, une demande de stage ou une période de formation en entreprise à une condition fondée sur l'un des éléments visés à l'article 225-1 ou prévue aux articles 225-1-1 ou 225-1-2 ;

6° A refuser d'accepter une personne à l'un des stages visés par le 2° de l'article L. 412-8 du code de la sécurité sociale.

Lorsque le refus discriminatoire prévu au 1° est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende.

Article 225-3

Modifié par LOI n°2011-814 du 7 juillet 2011 - art. 7

Les dispositions de l'article précédent ne sont pas applicables:

1° Aux discriminations fondées sur l'état de santé, lorsqu'elles consistent en des opérations ayant pour objet la prévention et la couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité. Toutefois, ces discriminations sont punies des peines prévues à l'article précédent lorsqu'elles se fondent sur la prise en compte de tests génétiques prédictifs ayant pour objet une maladie qui n'est pas encore déclarée ou une prédisposition génétique à une maladie ou qu'elles se fondent sur la prise en compte des conséquences sur l'état de santé d'un prélèvement d'organe tel que défini à l'article L. 1231-1 du code de la santé publique ;

2° Aux discriminations fondées sur l'état de santé ou le handicap, lorsqu'elles consistent en un refus d'embauche ou un licenciement fondé sur l'inaptitude médicalement constatée soit dans le cadre du titre IV du livre II du code du travail, soit dans le cadre des lois portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique ;

3° Aux discriminations fondées, en matière d'embauche, sur le sexe, l'âge ou l'apparence physique, lorsqu'un tel motif constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante et pour autant que l'objectif soit légitime et l'exigence proportionnée ;

4° Aux discriminations fondées, en matière d'accès aux biens et services, sur le sexe lorsque cette discrimination est justifiée par la protection des victimes de violences à caractère sexuel, des considérations liées au respect de la vie privée et de la décence, la promotion de l'égalité des sexes ou des intérêts des hommes ou des femmes, la liberté d'association ou l'organisation d'activités sportives ;

5° Aux refus d'embauche fondés sur la nationalité lorsqu'ils résultent de l'application des dispositions statutaires relatives à la fonction publique.

Article 225-4

Modifié par LOI n°2009-526 du 12 mai 2009 - art. 124

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues par l'article 121-2, des infractions définies à l'article 225-2 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues par l'article 131-38, les peines prévues par les 2° à 5°, 8° et 9° de l'article 131-39.

L'interdiction mentionnée au 2° de l'article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise.

Articles 222-33 et 222-33-2 du Code Pénal relatifs à la prévention du harcèlement moral et sexuel.

Article 222-33

Créé par LOI n°2012-954 du 6 août 2012 - art. 1

I. - Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

II. - Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

III. - Les faits mentionnés aux I et II sont punis de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Ces peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende lorsque les faits sont commis :

1° Par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions ;

2° Sur un mineur de quinze ans ;

3° Sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de leur auteur ;

4° Sur une personne dont la particulière vulnérabilité ou dépendance résultant de la précarité de sa situation économique ou sociale est apparente ou connue de leur auteur ;

5° Par plusieurs personnes agissant en qualité d'auteur ou de complice.

Article 222-33-2

Modifié par LOI n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 40

Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'ame

Hygiène et sécurité, Secours, Urgence	
Numéros d'urgence	SAMU 15 POLICE 17 SAPEURS POMPIERS 18 APPEL TOUTES URGENCES 112 CENTRE ANTI POISON URGENCE ELECTRICITE 0 811 882 200 URGENCE GAZ 0 800 47 33 33 URGENCE EAU 0 977 401 123
Consignes de sécurité en cas d'incendie	1. Plan d'évacuation des locaux, indiquant le chemin vers la sortie la plus proche (cf. plan) 2. Signalisation des issues de secours (cf. plan) 3. Signalisation des extincteurs, près des installations d'extinction des incendies
Responsables sécurité, incendie	Noms des responsables du matériel Noms des personnes chargées de l'évacuation
Espaces fumeurs	Signalisation relative à l'interdiction de fumer et de vapoter à l'entrée de l'entreprise et dans les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent un des lieux de travail Signalisation de l'espace fumeurs si existant
Médecine du travail	Nom du Service de santé au travail Nom du médecin du travail Adresse Tél
Inspection du travail	Adresse et numéro d'appel de l'inspection du travail compétente Nom de l'inspecteur du travail
Document unique d'évaluation des risques professionnels	Lieu de consultation

Travail à l'officine	
Convention collective nationale de la pharmacie d'officine	Lieu et les modalités de sa consultation par les salariés pendant leur temps de présence sur le lieu de travail
Règlement intérieur (pour les entreprises > à 20 salariés)	Texte intégral – cf en annexe
Durée du travail	1. Horaire collectif de travail (cf. tableau annexe) 2. Heures auxquelles commence et finit le travail ainsi que les heures de repos et la durée des repos + rectification à l'horaire collectif (cf. tableau annexe) 3. Programme indicatif de la modulation 4. Nombre de semaines comprises dans la période de référence + horaires de travail et répartition de la durée du travail pour chacune des semaines (uniquement lorsque le temps de travail est aménagé sur une période supérieure à la semaine et au plus égale à l'année, modulation par exemple) cf. tableau annexe
Congés	1. Période des congés payés cf. tableau annexe si besoin 2. Ordre et dates des départs en congés cf. tableau annexe si besoin

Affichage obligatoire à destination DES PATIENTS VISIBLE ET LISIBLE par le consommateur

Affiche - option 1

***Etiquetage de tous les médicaments** avec indication sur chaque conditionnement du prix et du taux de prise en charge par les régimes obligatoires*

Le prix des médicaments non remboursables est libre. Le prix des médicaments remboursables est réglementé.
Au prix des médicaments, peut s'ajouter, dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance.
A votre demande, un justificatif de paiement peut vous être remis.

Les honoraires de dispensation sont les suivants
1,02 € TTC par boîte de médicament,
2,76 € TTC pour les conditionnements trimestriels
0,31 € TTC par ordonnance de 5 lignes et plus.
0.51 € TTC = honoraire de dispensation pour l'exécution de toute ordonnance.
1.58 € TTC = honoraire de dispensation lié à l'âge, pour toute exécution d'ordonnance concernant des patients de moins de 3 ans ou plus de 70 ans.
3.57 € TTC = honoraire de dispensation pour toute exécution d'ordonnance comportant un ou plusieurs médicaments spécifiques tels que définis dans la convention nationale pharmaceutique.

Affiche - option 2

***Non étiquetage des médicaments** et mise à disposition **un catalogue papier ou électronique** qui ne détaille pas l'honoraire*

Le prix des médicaments non remboursables est libre. Le prix des médicaments remboursables est réglementé.
Au prix des médicaments, peut s'ajouter, dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance. A votre demande, un justificatif de paiement peut vous être remis. Un catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public est mis à votre disposition.

Les honoraires de dispensation sont les suivants
1,02 € TTC par boîte de médicament,
2,76 € TTC pour les conditionnements trimestriels
0,31 € TTC par ordonnance de 5 lignes et plus.
0.51 € TTC = honoraire de dispensation pour l'exécution de toute ordonnance.
1.58 € TTC = honoraire de dispensation lié à l'âge, pour toute exécution d'ordonnance concernant des patients de moins de 3 ans ou plus de 70 ans.
3.57 € TTC = honoraire de dispensation pour toute exécution d'ordonnance comportant un ou plusieurs médicaments spécifiques tels que définis dans la convention nationale pharmaceutique.

Affiche - option 3

***Non affichage des prix et des honoraires** de dispensation de manière visible dans l'officine. Le catalogue doit le préciser de façon détaillé*

Le prix des médicaments non remboursables est libre. Le prix des médicaments remboursables est réglementé.
Au prix des médicaments, peut s'ajouter, dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance. A votre demande, un justificatif de paiement peut vous être remis. Le catalogue des prix des médicaments non exposés à la vue du public ***détaille le tarif des honoraires***

LISTE DES MEDICAMENTS SPECIFICIQUES RETENUS POUR LA FACTURATION DE L'HONORAIRE

III. Liste des médicaments spécifiques retenus pour la facturation de l'honoraire relatif aux dispensations particulières

Médicaments à prescription initiale hospitalière	Ex. : Antiviraux (Epivir®, Retrovir®etc.), Immunosuppresseurs (Cosentyx® etc.)
Médicaments à prescription initiale spécialistes	Ex. Antinéoplasiques (Inlyta® etc.), Psycholeptiques (Leponex® etc.) Hormones (Signifor® etc.)
Médicaments dérivés du sang	Ex. Rophylac®
Médicaments d'exception	Ex. EPO (Aranesp® etc.), Antiémétique (Emend® etc.), Immunostimulants (Copaxone® etc.) Hormones (Forsteo® etc.)
Médicaments à surveillance particulière	Ex. Immunostimulants (Avonex® etc.), Psychoanaleptiques (Galantamine etc.), Immunosuppresseur(Ilaris® etc.) Levothyroxine
Médicaments à prescription hospitalière	Ex. Antibiotique (Amikacine® etc.), Antimycosique (Vfend® etc.)
Médicaments à risques	Stupéfiants et assimilés
Anxiolytiques / hypnotiques	
Médicaments orphelins	
Antibiotiques	
La liste de l'ISMP (*Institute for Safe Medication Practices)*	Ex. Antidiabétiques, opioïdes, antithrombotiques
Contraceptifs d'urgence	Ex. Norlevo®, Ellaone®, Levonorgestrel

PRIX DES MEDICAMENTS EXPOSES à la vue du public

Médicaments **non accessibles au public** : le prix est affiché de manière lisible et visible **sur les étagères**

Médicaments **en accès direct au public** : le prix est affiché **sur les étagères** ou sous forme **d'étiquetage sur chaque boîte**

PRIX DES MEDICAMENTS NON EXPOSES à la vue du public

- Support papier *OU* électronique
  - Support papier
    ➔ liste de médicaments classés par ordre alphabétique de dénomination commune internationale (DCI)
  - Support électronique
    ➔ base de données mise à disposition dans l'officine, librement accessible par le consommateur www.medicaments.gouv.fr peut faire office de catalogue

Option 1 : le pharmacien **étiquette chaque boîte des médicaments non exposés à la vue du public (prix TTC) et indique le taux de remboursement par les régimes obligatoires**

Option 2 : le pharmacien **dispose dans l'officine d'un catalogue papier ou électronique accessible à tous**.

Catalogue papier

Médicaments **remboursables ou non remboursables**
classés par ordre alphabétique de DCI

Date de mises à jour (à mentionner sur le catalogue)

- Médicaments **non remboursables**
  à chaque changement de prix
- médicaments **remboursables**
  au moins une fois par mois

Les honoraires de dispensation pratiqués pourront aussi figurer dans le catalogue des prix des médicaments, si ceux-ci ne font pas l'objet d'un affichage spécifique.

Par ailleurs, toute indication particulière (type, couleur et taille de caractère, symbole ou autre signe distinctif) figurant dans le catalogue prévu est susceptible de constituer une incitation à la consommation abusive de médicaments prohibée par l'article R.4235-64 du Code de la Santé Publique.

Catalogue électronique
tablette ou ordinateur

Prix des médicaments **non remboursables**
présentation électronique des tarifs pratiqués dans l'officine.

Prix des médicaments **remboursables** accessibles via la base publique disponible par Internet
www.médicaments.gouv.fr

Attention : si le **prix d'un médicament remboursable,** non disponible à l'officine, **est différent** du prix indiqué sur le catalogue**, le pharmacien doit en informer le patient**.

Information du consommateur ***AVANT* la vente** si le prix est différent de celui figurant sur le catalogue

« En raison de contraintes d'approvisionnement ou lorsque le médicament n'est pas immédiatement disponible à l'officine, son prix de vente peut exceptionnellement être différent du prix inscrit sur le catalogue. Dans ce cas, le pharmacien vous informe de cette différence de prix avant l'achat. »

PRIX DES MEDICAMENTS EXPOSES à la vue du public

Médicaments **non accessibles au public** : le prix est affiché de manière lisible et visible **sur les étagères**

Médicaments **en accès direct au public** : le prix est affiché **sur les étagères** ou sous forme **d'étiquetage sur chaque boîte**

PRIX DES MEDICAMENTS NON EXPOSES à la vue du public

- Support papier *OU* électronique
  - Support papier
    ➔ liste de médicaments classés par ordre alphabétique de dénomination commune internationale (DCI)
  - Support électronique
    ➔ base de données mise à disposition dans l'officine, librement accessible par le consommateur www.medicaments.gouv.fr peut faire office de catalogue

Option 1 : le pharmacien **étiquette chaque boîte des médicaments non exposés à la vue du public (prix TTC) et indique le taux de remboursement par les régimes obligatoires**

Option 2 : le pharmacien **dispose dans l'officine d'un catalogue papier ou électronique accessible à tous**.

Catalogue papier

Médicaments **remboursables ou non remboursables**
classés par ordre alphabétique de DCI

Date de mises à jour (à mentionner sur le catalogue)

- Médicaments **non remboursables**
  à chaque changement de prix
- médicaments **remboursables**
  au moins une fois par mois

Les honoraires de dispensation pratiqués pourront aussi figurer dans le catalogue des prix des médicaments, si ceux-ci ne font pas l'objet d'un affichage spécifique.

Par ailleurs, toute indication particulière (type, couleur et taille de caractère, symbole ou autre signe distinctif) figurant dans le catalogue prévu est susceptible de constituer une incitation à la consommation abusive de médicaments prohibée par l'article R.4235-64 du Code de la Santé Publique.

Catalogue électronique
tablette ou ordinateur

Prix des médicaments **non remboursables**
présentation électronique des tarifs pratiqués dans l'officine.

Prix des médicaments **remboursables** accessibles via la base publique disponible par Internet
www.médicaments.gouv.fr

Attention : si le **prix d'un médicament remboursable,** non disponible à l'officine, **est différent** du prix indiqué sur le catalogue**, le pharmacien doit en informer le patient**.

Information du consommateur ***AVANT* la vente** si le prix est différent de celui figurant sur le catalogue

« En raison de contraintes d'approvisionnement ou lorsque le médicament n'est pas immédiatement disponible à l'officine, son prix de vente peut exceptionnellement être différent du prix inscrit sur le catalogue. Dans ce cas, le pharmacien vous informe de cette différence de prix avant l'achat. »

PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES – affichage du prix et devis

L'arrêté du 4 juillet 2014 paru au Journal officiel du 11 juillet 2014 détaille les modalités d'information du consommateur sur les prix des produits et prestations destinés à compenser la perte d'autonomie.

Le pharmacien devra proposer au patient un devis et afficher dans son officine un certain nombre d'informations relatives aux prix du matériel.

Cet arrêté est entré en vigueur le 1er janvier 2015.

Les professionnels qui commercialisent des **prestations de services ou des matériels destinés à favoriser le retour à domicile et l'autonomie des personnes malades ou présentant une incapacité ou un handicap** doivent porter à la connaissance du consommateur **des informations relatives aux prix de vente ou de location des produits.**

Le produit est présenté dans « le lieu de vente »

Prix de vente affiché

- entendu toutes taxes comprises
- ne tient compte ni de l'application des règles de sécurité sociale ne de celle des règles de l'aide sociale, relatives notamment à la prise en charge des frais d'appareils et à la dispense de l'avance de frais
- si prise en charge par les régimes obligatoires, l'information sur le prix comprend
  - le tarif de responsabilité
  - s'il existe, le code correspondant au produit ou à la prestation dans la liste des produits ou prestations

Le produit est exposé en « dehors du lieu de vente »

Le prix du produit ou de la prestation ne doit pas être indiqué lorsqu'il est exposé « en dehors du lieu de vente », en **vitrine** par exemple, ou lorsqu'il est **vendu à distance**.

Devis

- AVANT la conclusion du contrat, le professionnel remet gratuitement un devis dans les cas suivants :
  - le prix ou la prestation, ou de l'ensemble indissociable, est supérieur à 500 € TTC
  - le prix TTC de la location est supérieur au montant pris en charge par les régimes obligatoires
  - le produit est réalisé sur mesure
- le devis est conservé par le professionnel pendant 1 an

Le devis doit mentionner :

1. la date de rédaction et la durée de validité de l'offre,
2. le nom et l'adresse de la personne morale ou de l'entreprise individuelle,
3. le nom et l'adresse du consommateur
4. la description du produit et prestation de services,
5. le prix TTC de chaque produit ou prestation et le cas échéant, leur tarif de responsabilité et leur prix limite de vente,
6. le montant total TTC et dans le cas d'une prestation de location le montant TTC hebdomadaire ou mensuel,
7. le cas échéant, le montant pris en charge par les régimes obligatoires de base de sécurité sociale au titre de l'assurance maladie, sous réserve que ces informations soient communiquées par le consommateur,
8. le cas échéant, le montant pris en charge par les organismes d'assurance ou de protection sociale complémentaire, sous réserve que ces informations soient communiquées par le consommateur,
9. le cas échéant, la dispense de l'avance de frais,
10. le montant effectivement payé par le consommateur.

Affiche obligatoire

La phrase suivante doit être affichée de **façon lisible** :

« Le vendeur doit vous remettre un devis lorsque le prix TTC est supérieur ou égal à 500€ ou lorsque le prix de la location est supérieur au remboursement de la sécurité sociale ou encore lorsque le produit est réalisé sur mesure ».

AFFICHAGE DES PRIX AU LITRE OU AU KILO
AFFICHAGE DES PRIX A l'UNITÉ DE MESURE

Une OBLIGATION pour

les PRODUITS D'HYGIENE ET DE BEAUTE

et pour tous les produits destinés à une ALIMENTATION PARTICULIERE

L'affichage du prix à l'unité de mesure (ou "affichage au litre ou au kilo") **est obligatoire pour certains produits préemballés, notamment pour la majorité des produits alimentaires et certains produits d'hygiène et d'entretien.**

Ils doivent avoir une étiquette indiquant le prix de vente au kilo, à l'hectogramme, au litre, au décilitre, la quantité nette et le prix de vente correspondant (arrêté du 16 novembre 1999).

Ces produits doivent être munis d'une étiquette indiquant

- le prix de vente au kilogramme,
- à l'hectogramme,
- au litre,
- au décilitre,
- au mètre,
- au mètre carré
- ou au mètre cube,
- la quantité nette délivrée
- et le prix de vente correspondant.

Le commerçant assujetti aux présentes dispositions peut opter pour l'étiquetage à l'hectogramme ou au kilogramme d'une part, au décilitre ou au litre d'autre part, sous réserve de n'adopter qu'une seule unité de mesure pour chaque catégorie de produits mentionnée en annexe.

En officine de pharmacie, les produits suivants peuvent être proposés et doivent comporter dans l'étiquetage **le prix à l'unité de mesure**

PRODUITS NON ALIMENTAIRES préemballés

- Produits d'hygiène et de beauté de consommation courante
- Savons de toilette.
- Dentifrice, lotions dentaires.
- Produits pour le bain et la douche.
- Soins de la chevelure (shampooing, lotions).
- Produits pour le rasage (crèmes, lotions).
- Eaux de toilette à l'exception des extraits de parfums, eaux de Cologne, lotions d'hygiène corporelle, émulsions.
- Produits solaires.

DENREES ALIMENTAIRES préemballées concernées quel que soit leur mode de présentation ou de conservation

TRAITEMENTS AUTOMATISES D'INFORMATIONS NOMINATIVES

Obligation imposée par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
La mise en œuvre de tout traitement informatique d'informations nominatives emporte certaines obligations
Tout traitement automatisé d'informations nominatives doit être déclaré à la CNIL préalablement à sa mise en œuvre (voir ci-joint norme simplifiée n°52). Cette déclaration comporte l'engagement que le traitement satisfait aux exigences de la loi. Dès qu'il a reçu le récépissé délivré par la CNIL, le demandeur peut mettre en œuvre le traitement. Toutefois, il n'est exonéré d'aucune de ses responsabilités.
Lorsqu'un traitement d'informations nominatives est mis en œuvre, il convient d'informer les personnes dont les données sont enregistrées et conservées dans le fichier de la pharmacie.

AFFICHAGE dans les locaux

Informatique et libertés

Cette pharmacie est équipée d'un système informatique destiné à assurer sa gestion et la délivrance des médicaments (facturation, tiers-payant, suivi des remboursements, tenue de l'ordonnancier), ceci dans le strict respect du secret professionnel auquel sont astreints les pharmaciens.
Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis sur la base de l'ordonnance qui vous a été délivrée, de votre carte d'assuré social ainsi que, le cas échéant, de votre carte d'assurance maladie complémentaire (mutuelle ou assurance), feront donc l'objet d'un enregistrement informatique.
L'usage en est exclusivement réservé, dans la limite de leurs attributions, à votre pharmacien, votre caisse de sécurité sociale, votre organisme d'assurance complémentaire.
Ces données pourront être traitées, de façon totalement anonyme, à des fins statistiques professionnelles.
Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication auprès de cette pharmacie des informations vous concernant et, le cas échéant, en demander la modification.
* Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

INSIGNES PORTES PAR LES PERSONNES HABILITES A DELIVRER LES MEDICAMENTS

En pratique, soit la fonction de la personne est indiquée

- sur le badge lui-même, en dessous du caducée ou du mortier,

- soit une affichette apposée à l'intérieur de l'officine indique la signification des insignes portés par les professionnels exerçant dans l'officine.

Article L5125-29

Les pharmaciens et les personnes légalement autorisées à les seconder pour la délivrance des médicaments dans une officine de pharmacie **doivent porter un insigne indiquant leur qualité** ;

les caractéristiques de cet insigne ainsi que les conditions selon lesquelles le public est informé de sa signification, sont fixées par arrêté du ministre chargé de la santé.

JUSTITIFICATIF DE PAIEMENT

Obligatoire
le pharmacien doit éditer au dos de l'ordonnance après chaque dispensation le Ticket Vitale.

Systématique et obligatoire pour les préparations magistrales et officinales
« dans la mesure où leurs spécificités de fabrication ne permettent pas d'en connaître le coût préalablement à leur réalisation ».

A la demande du patient

Le justificatif de paiement remis par le pharmacien comporte
- la date de l'achat
- le nom et l'adresse de l'officine
- le nom et la quantité du médicament délivré et le prix toutes taxes comprises des médicaments
- le montant des honoraires de dispensation

➔ le ticket Vitale sur l'original de l'ordonnance peut faire office de justificatif de paiement

GARDES ET SERVICES D'URGENCE

Pendant les heures de fermeture, sont portées à la connaissance du public :
soit les noms et adresses des 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
Art. R. 4235-49 du Code de la Santé Publique

Si les services d'urgence les plus proches (médecin de garde, maison médicalisée, urgences hospitalières …) sont affichés, il est impératif que ces données soient actualisées.

Ces affichages spécifiques doivent être aisément identifiables, consultables et ***mis à jour.***
Conseil de l'Ordre des Pharmaciens

DELIVRANCE

Le pharmacien doit faire preuve du même dévouement envers toutes les personnes qui ont recours à son art.
Article R.4235-6 du Code de la Santé Publique

Aucune condition n'est posée quant à la durée qui sépare l'établissement de l'ordonnance de son exécution.
CNAMTS 06/10/14

URGENCE

Toutes les sollicitations doivent donc être prises en compte et analysées afin d'y apporter la réponse adaptée.

Aucun texte ne définit la notion d'urgence, ni ne précise que les patients doivent disposer d'une ordonnance du jour ou de la veille. La notion d'urgence est surtout dépendante de celui qui la ressent.
Conseil l'Ordre des Pharmaciens 9 juillet 2014

INFORMATION DU PATIENT

A l'occasion de chaque dispensation effectuée durant les périodes de permanence, le pharmacien informe l'assuré du contexte dans lequel cette dispensation intervient et de la majoration qu'elle induit dans le remboursement de l'assurance maladie.

Le pharmacien expose sur une affiche visible et aisément intelligible, dans la partie de l'officine destinée à l'accueil des patients, les majorations que le pharmacien est autorisé à facturer.
Article 18.3 de la Convention Nationale

Il est recommandé que cet affichage soit également lisible de l'extérieur, et dans le cadre des principes généraux d'une signalétique adaptée (ex : taille des lettres, contraste de couleurs…)

MAJORATION DE GARDE ET D'URGENCE

Les honoraires de dispensation fixés par l'Assurance Maladie :

2 € jour de 8h à 20h par ordonnance
5 € dimanche et jour férié de 8h à 20h par ordonnance
8 € nuit de 20h à 8h par ordonnance

L'honoraire est dû dès lors que le pharmacien exécute l'ordonnance en service de garde ou d'urgence.

Ces honoraires ne pourront être perçus que si les produits de santé sont délivrés en dehors des heures normales d'ouverture, ce qui exclut leur perception :

- dans les pharmacies qui se déclarent ouvertes la nuit ou une partie de la nuit ;
- dans les pharmacies assurant un service de garde par roulement la nuit, aux heures où ces pharmacies sont normalement ouvertes au public ;
- dans les pharmacies assurant la garde du dimanche et des jours fériés quand elles restent ouvertes au Public

Article 19.1 de la Convention nationale Assurance Maladie/Syndicats des Pharmaciens

Médiation de la consommation

L'USPO vous permet gratuitement, en 2 minutes, d'être en conformité avec la nouvelle réglementation sur la médiation de la consommation

Tous les pharmaciens d'officine ont l'obligation de désigner un médiateur de la consommation et de communiquer ses coordonnées aux clients de leur officine sous peine d'une lourde amende administrative **pouvant aller jusqu'à 15 000 € pour une personne morale**. La médiation de la consommation s'applique aux litiges liés à la vente de produits commercialisés en officine autres que les médicaments et les dispositifs médicaux à usage humain.

L'USPO accompagne gratuitement l'ensemble de ses adhérents dans cette nouvelle obligation en signant un partenariat avec la société DEVIGNY MEDIATION, médiateur certifié par la DGCCRF.

Les frais d'adhésion de 180 € HT par an sont inclus dans votre cotisation USPO annuelle et vous bénéficiez de tarifs préférentiels en cas de litige avec un consommateur :

- 90 € HT dans le cadre d'une médiation simple ;
- 290 € HT dans le cadre d'une médiation complexe, lorsqu'il s'agit de litiges dont la résolution nécessite des recherches juridiques et des échanges avec les parties.

Vous devez mettre à disposition des consommateurs les coordonnées de votre médiateur et l'adresse de son site internet.

- par **une affiche apposée en pharmacie téléchargeable après inscription**,
- en cas de vente en ligne sur le site internet du pharmacien d'officine.

Le partenariat entre l'USPO et la société DEVIGNY MEDIATION est effectif **dès maintenant pour une durée de trois ans,** soit jusqu'au 31 décembre 2021.

Pour en bénéficier, il convient d'adhérer à l'USPO et de vous inscrire sur le lien ci-dessous
https://www.devignymediation.fr/adhesion.php?type=uspo.

Une fois inscrit, vous recevrez un accusé de réception et l'affiche. *Pensez à vérifier dans vos SPAMS.*

Pour toutes informations complémentaires, contactez l'USPO au 01 46 47 20 80 ou par mail uspo@uspo.fr