



**HAL**  
open science

# Le respect du secret professionnel à l'officine : état des lieux, réflexions et optimisation

Inès Bertocchi

► **To cite this version:**

Inès Bertocchi. Le respect du secret professionnel à l'officine : état des lieux, réflexions et optimisation. Sciences pharmaceutiques. 2024. dumas-04652563

**HAL Id: dumas-04652563**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04652563v1>**

Submitted on 18 Jul 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# THESE

**Pour l'obtention du Diplôme d'État de Docteur en Pharmacie**

**Préparée au sein de l'Université de Caen Normandie**

**LE RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL A L'OFFICINE :  
ETAT DES LIEUX, REFLEXIONS ET OPTIMISATION**

**Présentée par  
Inès BERTOCCHI**

**Soutenue publiquement le 28 juin 2024  
devant le jury composé de**

Madame Anne-Sophie VOISIN-CHIRET	Docteur en Pharmacie / Professeur des Universités / UFR santé - CERMN / Université de Caen Normandie	Président du jury
Madame Charline KIEFFER	Docteur en Pharmacie / Maître de Conférences des Universités / UFR santé - CERMN / Université de Caen Normandie	Directeur de thèse
Monsieur Patrick SEDILLO	Docteur en Pharmacie / Professeur Associé à temps partiel / UFR santé / Université de Caen Normandie	Co-directeur de thèse
Madame Alexiane RODINGER	Docteur en Pharmacie, titulaire à Caen	Examineur

**Thèse dirigée par Madame Charline KIEFFER et co-dirigée par Monsieur Patrick SEDILLO**



## LISTE DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

**Directrice de la Faculté des Sciences Pharmaceutiques**  
Professeur Pascale SCHUMANN-BARD

### **Assesseurs**

Professeur Aurélie MALZERT-FREON  
Professeur Anne-Sophie VOISIN-CHIRET

**Directrice administrative**  
Madame Sarah CHEMTOB

**Directrice administrative adjointe**  
Madame Amélie LOPEZ

### PROFESSEURS DES UNIVERSITES

<b>BOULOUARD Michel</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>BUREAU Ronan</b> .....	Biophysique, Chémoinformatique
<b>COLLOT Valérie</b> .....	Pharmacognosie
<b>DALLEMAGNE Patrick</b> .....	Chimie médicinale
<b>DAUPHIN François</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>DELEPEE Raphaël</b> .....	Chimie analytique
<b>FABIS Frédéric</b> .....	Chimie organique
<b>FRERET Thomas</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>GARON David</b> .....	Botanique, Mycologie, Biotechnologies
<b>GIARD Jean-Christophe</b> .....	Bactériologie, Virologie
<b>MALZERT-FREON Aurélie</b> .....	Pharmacie galénique
<b>ROCHAIS Christophe</b> .....	Chimie organique
<b>SCHUMANN-BARD Pascale</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>SICHEL François</b> .....	Toxicologie
<b>SOPKOVA Jana</b> .....	Biophysique, Drug design
<b>VILLEDIEU Marie</b> .....	Biologie et thérapies innovantes des cancers
<b>VOISIN-CHIRET Anne-Sophie</b> .....	Chimie médicinale

### MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

<b>ANDRE Véronique – HDR</b> .....	Biochimie, Toxicologie
<b>BOUET Valentine – HDR</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>CAILLY Thomas – HDR</b> .....	Chimie bio-inorganique, Chimie organique
<b>DENOYELLE Christophe – HDR</b> .....	Biologie cellulaire et moléculaire, Biochimie, Cancérologie
<b>DHALLUIN Anne</b> .....	Bactériologie, Virologie, Immunologie
<b>DUBOST Emmanuelle – HDR</b> .....	Chimie organique

<b>ELDIN de PECOULAS Philippe – HDR</b> .....	Parasitologie, Mycologie médicale
<b>GIOVANNINI Johanna</b> .....	Biophysique
<b>GROO Anne-Claire</b> .....	Pharmacie galénique
<b>KIEFFER Charline</b> .....	Chimie médicinale
<b>KRIEGER Sophie</b> (Praticien hospitalier) – <b>HDR</b> .....	Biologie clinique
<b>LEBAILLY Pierre – HDR</b> .....	Santé publique
<b>LECHEVREL Mathilde – HDR</b> .....	Toxicologie
<b>LEGER Marianne</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>LEPAILLEUR Alban – HDR</b> .....	Modélisation moléculaire
<b>LOHARD Steven</b> .....	Biologie cellulaire et moléculaire, Biochimie, Cancérologie
<b>N’DIAYE Monique - HDR</b> .....	Parasitologie, Mycologie médicale, Biochimie clinique
<b>PAIZANIS Eleni</b> .....	Physiologie, Pharmacologie
<b>POTTIER Ivannah</b> .....	Chimie et toxicologie analytiques
<b>PREVOST Virginie – HDR</b> .....	Chimie analytique, Nutrition, Education thérapeutique du patient
<b>QUINTIN Jérôme</b> .....	Pharmacognosie
<b>RIOULT Jean-Philippe</b> .....	Botanique, Mycologie, Biotechnologies
<b>SAINT-LORANT Guillaume – HDR</b> (Praticien hospitalier).....	Pharmacie clinique, Assurance qualité
<b>SINCE Marc– HDR</b> .....	Chimie analytique
<b>THEAULT BRYERE Joséphine</b> .....	Biostatistiques

#### **PROFESSEUR AGREGE (PRAG)**

<b>PRICOT Sophie</b> .....	Anglais
----------------------------	---------

#### **PERSONNEL ASSOCIE A TEMPS PARTIEL (PAST)**

<b>LECOUFLET Pierre</b> .....	Pharmacie officinale
<b>RICHARD Estelle</b> .....	Pharmacie officinale
<b>SEDILLO Patrick</b> .....	Pharmacie officinale
<b>SEGONZAC Virginie</b> .....	Pharmacie officinale

#### **Enseignants titulaires du Diplôme d’Etat de Docteur en Pharmacie**

## Remerciements

### Aux membres du jury,

Mon remerciement va tout d'abord au professeur Anne-Sophie VOISIN-CHIRET qui me fait l'honneur de présider ce jury de thèse. Soyez assurée de ma reconnaissance et de mon respect.

Je remercie ensuite Docteur Charline KIEFFER d'avoir accepté de diriger cette thèse.

Toujours très à l'écoute et d'un accompagnement sans faille, vos remarques et conseils m'ont été d'une grande aide. Merci pour votre patience et vos encouragements tout au long de ce travail.

Je remercie par ailleurs Docteur Patrick SEDILLO qui n'a pas manqué d'enthousiasme pour intégrer ce jury de thèse. Recevez dès lors ma sincère gratitude.

Merci enfin au Docteur Alexiane RODINGER, vous qui m'avez d'emblée accordé votre confiance en me proposant d'exercer dans votre officine. Sachez que j'apprends tous les jours à vos côtés et que votre expérience m'a été précieuse. Merci pour votre aide, vos relectures et vos encouragements appuyés au cours de ce travail. Le pharmacien que je suis aujourd'hui vous doit beaucoup.

### A mes parents,

Merci de m'avoir soutenue et supportée durant toutes ces années. Je n'en serais assurément pas ici sans vous et votre soutien indéfectible.

Un grand merci à toi maman, de m'avoir accompagnée tout au long de ma scolarité, d'avoir dédié autant de temps à mes apprentissages, d'avoir été aussi pointilleuse sur la récitation des leçons en général, des poésies en particulier.

Merci pour ta disponibilité, tes nombreuses relectures, ton analyse et la recherche constante du mot juste.

Ton exigence et ta rigueur sont sans aucun doute aujourd'hui la source de mon perfectionnisme.

Merci d'avoir été mon pilier, ma conseillère, ma confidente.

*¡ Has sido sin duda alguna la mejor de mis maestras !*

Quant à toi papa, en tant que bon père de famille tu as tenu à ce que nous étudions dans les meilleures conditions possibles et que nous ne manquions de rien. En tant que bon fin gourmet, tu as toujours veillé à la bonne gestion du réfrigérateur, faisant en sorte que nous ayons l'énergie suffisante pour être performants tout au long de notre parcours.

Tu mets un point d'honneur à rassembler autour de ta table les gens que tu aimes et tu as à cœur de nous partager et de nous transmettre tes talents gastronomiques.

*Spero di riuscire a riprodurre tutte le buone ricette di famiglia.*

Aussi, je ne te remercierai jamais assez pour ta bienveillance.

Merci à vous. Je vous dois cet accomplissement.

A mon frère Victor,

Si nous traçons désormais tous les deux notre chemin, moi en France, toi en Italie, nous gardons en commun la valeur du travail et la passion de l'aboutissement. Je dis cela d'autant plus que tu es sur le point de toi aussi devenir *Dottore*, mais ayant réussi *in extremis* à soutenir quelques jours avant toi : *l'onore è salvo !*

A mes grands-parents,

Vous qui avez toujours été soucieux de notre réussite, je suis heureuse de vous dédier celle-ci.

Papi et Pépé, j'aurais tellement aimé que vous puissiez voir le travail accompli et être en ce jour présents à nos côtés ; mais le temps nous a rattrapé, vous êtes partis avant même de nous voir diplômés. Je ne doute pas que vous auriez été aussi fiers de moi que peuvent l'être Mamie et Mémé aujourd'hui.

Merci à vous pour votre amour, votre patience et votre générosité.

A mes amis,

Merci Nolwen (Nono pour les intimes) pour ta bonne humeur, l'énergie que tu impulses, étant capable de tempérer les situations les plus critiques. Tu as toujours été présente pour le meilleur et pour le pire. A nos escapades nocturnes qui vont pouvoir reprendre !

Naturellement, je ne pourrais oublier Etienne qui contribue à animer nos soirées en partageant ses compétences en langues étrangères. *¡ Viva la Asociación !*

Clarence, Chloé, Justine, Héloïse H, Camille D, Soïzic, Anne-Laure, Héloïse P, Bertrand, Marine et Guillaume, merci de m'avoir accompagnée pendant toutes ces années, merci pour votre soutien et pour tous les bons moments passés ensemble. Malgré la distance géographique qui peut nous séparer, j'ai toujours plaisir à vous retrouver et à échanger avec vous sur nos expériences professionnelles et personnelles.

Camille L, malgré tes obligations professionnelles, tu m'as continuellement proposé ton aide dans la rédaction et dans la relecture de mon manuscrit.

Malgré tes contraintes, tu as su trouver le temps de me souffler le terme juste qui permettait de formuler mon raisonnement et de débloquer ainsi des situations.

Je te remercie pour ta gentillesse.

A Maxime,

Toi qui est entré dans ma vie au moment où j'avais mis mon travail de recherche entre parenthèses pour me dédier à mon métier, je te suis infiniment reconnaissante de m'avoir motivée à reprendre et à finaliser ma thèse, au détriment de week-end, de sorties ou de voyages à deux.

Ta réussite et le dévouement que tu portes à ton métier sont un exemple pour moi.

Le Docteur en pharmacie peut désormais traiter d'égal à égal avec le Docteur en médecine.

Merci pour tes conseils, pour l'intérêt que tu as porté à la lecture de mon travail et pour tes observations constructives et positives.



Merci tout simplement de partager ma vie. Que nos projets communs puissent s'accomplir !

Je remercie également toutes les personnes que je n'ai pas citées mais qui ont toujours fait preuve d'empathie et n'ont cessé de s'enquérir de la progression de ce travail.

Merci à vous tous.

# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE I : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Définitions .....</b>	<b>10</b>
1.1 Secret.....	10
1.2 Secret professionnel.....	10
1.3 Devoir de confidentialité .....	11
1.4 Déontologie .....	11
<b>2. Cadre légal et déontologique .....</b>	<b>11</b>
2.1 Les personnes concernées par le secret professionnel.....	11
2.1.1 Les dépositaires.....	11
2.1.2 Les bénéficiaires .....	12
<b>3. Sanctions encourues en cas de manquement .....</b>	<b>14</b>
3.1 Sanction pénale.....	15
3.2 Sanction disciplinaire.....	15
3.3 Sanction civile .....	15
<b>4. Dérogations prévues par la loi.....</b>	<b>16</b>
4.1 Cas de violences .....	16
4.2 Les investigations pénales .....	17
4.3 Echange et partage d'informations entre professionnels.....	17
<b>5. Une obligation <i>ad vitam aeternam</i>.....</b>	<b>19</b>
<b>6. Difficultés.....</b>	<b>19</b>
6.1 Inventaire des divulgations .....	20
6.2 Inventaire des causes.....	20
6.2.1 La complexité du cadre éthique et légal.....	21
6.2.2 Le manque de formation .....	22
6.2.3 L'inadéquation des locaux .....	22
6.2.4 Contrainte temporelle.....	23

6.2.5	Facteurs humains .....	23
6.2.6	Cybercriminalité .....	24
<b>7.</b>	<b>Mesures préventives.....</b>	<b>24</b>
7.1	Solutions comportementales .....	25
7.1.1	Formation des professionnels .....	25
7.1.2	Sensibilisation de l'équipe officinale.....	25
7.1.3	Campagne de sensibilisation .....	25
7.1.4	Mise en application de procédures internes.....	27
7.1.5	Identifier et doser le besoin de confidentialité .....	29
7.1.6	Charte de confidentialité .....	30
7.1.7	Protection des données personnelles .....	32
7.2	Solutions d'agencement .....	32
7.2.1	Marquage au sol .....	32
7.2.2	Espacement des comptoirs.....	33
7.2.3	Création d'un espace de confidentialité .....	34
7.2.4	Accessoires détournant l'attention des patients .....	36
	<b>PARTIE 2 : ENQUETE DE TERRAIN .....</b>	<b>37</b>
<b>1.</b>	<b>Objectifs.....</b>	<b>37</b>
<b>2.</b>	<b>Matériel et méthode .....</b>	<b>37</b>
2.1	Type de questions .....	37
2.2	Diffusion des questionnaires .....	38
<b>3.</b>	<b>Limites de l'enquête.....</b>	<b>38</b>
<b>4.</b>	<b>Résultats et analyse.....</b>	<b>39</b>
4.1	Enquête réalisée auprès des professionnels à l'officine .....	39
4.2	Enquête réalisée auprès des patients .....	74
	<b>Conclusion générale .....</b>	<b>91</b>

## Liste des abréviations

ADELI : Automatisation DEs LIstes

art : Article

BPM : Bilan Partagé de Médication

Cespharm : Comité d'éducation sanitaire et sociale de la pharmacie française

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNOP : Conseil national de l'Ordre des pharmaciens

COVID-19 : COronaVirus Disease 2019

CPS : Carte de Professionnel de Santé

CROP : Conseil régional de l'Ordre des pharmaciens

CSP : Code de la santé publique

DP : Dossier Pharmaceutique

DQO : Démarche Qualité Officine

EP : Entretien Pharmaceutique

FFP2 : Filtering FacePiece 2

HCQO : Haut Comité Qualité à l'Officine

IDE : Infirmier Diplômé d'Etat

Inpes : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé

IST : Infection sexuellement transmissible

NIR : Numéro d'Inscription au Répertoire

PUI : Pharmacie à Usage Intérieur

RGPD : Règlement général sur la protection des données

RPPS : Répertoire Partagé des Professionnels de Santé

TROD : Test Rapide d'Orientation Diagnostique

## Liste des Figures, Tableaux et Annexes

Figure 1 : Clause de confidentialité présente dans les contrats de travail rédigés par la société LLA EXPERTS - COMPTABLES.....	31
Figure 2 : Comptoir Confidentiel 2.....	34
Figure 3 : Comptoirs individuels avec panneaux de séparation, Pharmacie du Trery (38).....	34
Figure 4 : Affichette d'information sur l'espace de confidentialité proposée par le Haut Comité Qualité à l'Officine (HCQO).....	35
Figure 5 : Fonction des personnes interrogées.....	39
Figure 6 : Région ou département d'exercice des personnes sondées.....	40
Figure 7 : Niveau d'expérience professionnelle des répondants.....	40
Figure 8 : Densité démographique des communes où exercent les personnes interrogées.....	41
Figure 9 : Surface de vente des officines.....	41
Figure 10 : Perception du personnel sur le secret professionnel.....	42
Figure 11 : Niveau de connaissances sur le secret professionnel.....	42
Figure 12 : Connaissances sur les sanctions encourues en cas de manquement ...	43
Figure 13 : Connaissance des sondés relative à la mise en place d'un registre des traitements des données dans leur pharmacie.....	44
Figure 14 : Canaux de sensibilisation au sujet.....	45
Figure 15 : Evaluation du besoin de formation.....	46
Figure 16 : Taux de professionnels amenés à se questionner suite aux situations rencontrées.....	47
Figure 17 : Comblement des interrogations des professionnels.....	48
Figure 18 : Fréquence des difficultés rencontrées.....	49
Figure 19 : Partage avec l'équipe officinale face aux difficultés rencontrées.....	50
Figure 20 : Utilité des échanges entre membres de l'équipe.....	51
Figure 21 : Facteurs responsables du manquement au secret professionnel, classés selon leur degré de probabilité par les professionnels interrogés.....	52
Figure 22 : Communication d'informations à un tiers au sein de l'officine.....	54
Figure 23 : Identité des interlocuteurs.....	55
Figure 24 : Canal de transmission des informations.....	55
Figure 25 : Identification de l'interlocuteur.....	57
Figure 26 : Divulgence hors cadre professionnel.....	58

Figure 27 : Identité des interlocuteurs dans la vie privée.....	58
Figure 28 : Anonymisation du cas discuté .....	59
Figure 29 : Mise en place de mesures à l'officine .....	60
Figure 30 : Recensement des mesures mises en place .....	60
Figure 31 : Importance accordée au respect du secret professionnel .....	62
Figure 32 : Importance accordée au secret selon l'expérience du répondant.....	63
Figure 33 : Intérêt porté au secret et à la confidentialité par l'équipe officinale .....	63
Figure 34 : Signalement d'un manque de discrétion par un collègue .....	64
Figure 35 : Impact du manque de confidentialité sur la prise en charge du patient..	64
Figure 36 : Présence d'un espace de confidentialité à l'officine.....	65
Figure 37 : Aménagement d'un espace de confidentialité selon la taille de l'officine	66
Figure 38 : Isolation de l'espace de confidentialité .....	66
Figure 39 : Recensement des situations de recours à l'espace de confidentialité ....	67
Figure 40 : Recours à l'espace de confidentialité : uniformité des pratiques ? .....	68
Figure 41 : Rapport de plainte lié au manque de discrétion .....	69
Figure 42 : Mise en place de mesures suite au retour patient .....	70
Figure 43 : Nécessité d'une prise de conscience et d'un travail d'optimisation pour améliorer la confidentialité à l'officine selon les professionnels .....	71
Figure 44 : Plans 3D de l'aménagement des comptoirs cloisonnés à l'officine.....	73
Figure 45 : Genre (F/H) des patients sondés.....	74
Figure 46 : Tranche d'âge des patients sondés .....	74
Figure 47 : Région ou département de résidence des personnes sondées.....	75
Figure 48 : Motifs de visite à l'officine .....	75
Figure 49 : Prise (ou non) d'un traitement chronique par les patients interrogés.....	76
Figure 50 : Fréquence des visites à l'officine .....	76
Figure 51 : Importance accordée par les patients à la confidentialité .....	77
Figure 52 : Perception des patients sur les aménagements relatifs au(x) besoin(s) de confidentialité à l'officine.....	78
Figure 53 : Patients ou proches victimes d'un manque de confidentialité.....	79
Figure 54 : Médicaments "à portée de vue" sur le comptoir .....	80
Figure 55 : Gêne occasionnée.....	80
Figure 56 : Echanges verbaux " à portée d'oreille" des patients.....	81
Figure 57 : Gêne occasionnée.....	81
Figure 58 : Importance accordée par le patient à l'espace de confidentialité .....	82
Figure 59 : Connaissance du patient de l'existence d'un espace de confidentialité..	82

Figure 60 : Proposition faite (ou non) au patient d'accéder à cet espace .....	83
Figure 61 : Satisfaction patient de se voir proposer l'accès à cet espace.....	84
Figure 62 : Importance de l'espace de confidentialité pour les situations particulières selon les patients.....	85
Figure 63 : Sentiment de sécurité des données personnelles .....	86
Figure 64 : Patients détenteurs d'un Dossier Pharmaceutique .....	86
Figure 65 : Connaissance du principe du Dossier Pharmaceutique .....	87
Figure 66 : Demande d'accord préalable pour la création du Dossier Pharmaceutique .....	87
Figure 67 : Nécessité d'améliorations pour garantir la confidentialité à l'officine selon le patient.....	88

Tableau 1 : Croisement entre le niveau de connaissances jugé par les professionnels et leur appréhension des sanctions encourues .....	43
Tableau 2 : Connaissance de mise en place d'un registre des traitements des données dans le cadre de mise en conformité au RGPD, selon la fonction occupée à l'officine.....	44
Tableau 3 : Raisons du manquement au secret selon le degré de probabilité et d'après le point de vue du personnel .....	53
Tableau 4 : Améliorations suggérées par les professionnels de l'officine interrogés	72
Tableau 5 : Fréquentation annuelle de la pharmacie en fonction de la prise (ou non) d'un traitement chronique .....	77
Tableau 6 : Corrélation entre le manque de confidentialité ressenti par les patients et leur tranche d'âge.....	78
Tableau 7 : Connaissance et importance d'un espace de confidentialité selon les patients interrogés .....	83
Tableau 8 : Suggestions des patients pour améliorer la confidentialité à l'officine ...	89

Annexe 1 : Fiche mémo : L'accueil et la confidentialité à l'officine.....	97
Annexe 2 : Affiches issues de la campagne sur le respect de la confidentialité réalisée par le CHU de Saint Etienne .....	98
Annexe 3 : <i>Check-list</i> : Aménagement, équipement et rangement du local confidentialité.....	101
Annexe 4 : Questionnaire destiné aux professionnels .....	102
Annexe 5 : Questionnaire destiné aux patients .....	110





*« Il n'y a pas de soins de qualité sans confidences, de confidences sans confiance,  
de confiance sans secret ».* Pr Bernard Hoerni

## Introduction

Le respect du secret professionnel est un droit du patient et un devoir de tout professionnel de santé. Fondamental dans la relation patient-soignant, le secret professionnel permet d'instaurer et de préserver une relation de confiance et de respect mutuel, indispensables à la bonne prise en charge du patient.

En effet, cette notion apparaît nettement dans le texte original du serment de Galien (1) :

*« de ne découvrir à personne les secrets qu'on m'aura fidèlement commis ».*

Pour autant, on constate actuellement l'absence de la mention du secret professionnel dans plusieurs versions modernes du serment prononcées par bon nombre d'étudiants en pharmacie. D'un aspect à première vue anecdotique, cela interroge néanmoins sur la place qu'occupe le secret professionnel au sein de l'officine.

En effet, si cette obligation de discrétion et de respect de la personne paraît évidente, la réalité semble s'en éloigner davantage.

J'ai moi-même été confrontée à travers mon expérience en officine à plusieurs manquements à l'égard de cette notion. Force est de constater qu'au quotidien, il est le plus souvent violé involontairement. Malgré un arsenal juridique et déontologique, les frontières du secret professionnel s'avèrent paradoxalement difficiles à définir.

Face à cet état de fait, j'ai parcouru les divers travaux dédiés à ce sujet et il apparaît que la quasi-totalité des réflexions porte sur le milieu médical (hospitalier et libéral) et non sur l'officine : considèrerait-on que la place et le respect du secret professionnel auraient une moindre importance à l'officine ?

Au regard de ce constat, il m'a paru pertinent de traiter ce sujet fondamental à l'aune de la pharmacie.

L'objectif principal de ce travail est d'établir un état des lieux de la connaissance et du respect du secret professionnel par l'équipe officinale.

Les objectifs secondaires sont :

- D'améliorer la prise en charge des patients en sensibilisant le personnel officinal au respect du secret professionnel
- De dégager des pistes d'amélioration
- De s'enquérir du ressenti des patients par rapport à cette notion

Par-delà cet état des lieux et les réflexions qui en découlent, je souhaite avant tout apporter des réponses tangibles face aux multiples interrogations auxquelles sont continuellement confrontés les professionnels de l'officine dans leur pratique.

Ce travail invite chaque professionnel à réfléchir sur la notion en corrélation avec sa pratique, sans prétendre être moralisateur.

# **PARTIE I : ETUDE BIBLIOGRAPHIQUE**

## **1. Définitions**

### **1.1 Secret**

Un secret est communément entendu comme le fait ou la chose « qui n'est connu que d'un très petit nombre de personnes et ne doit pas être divulgué aux autres » (2).

### **1.2 Secret professionnel**

Le dictionnaire Larousse définit le secret professionnel comme l' « Obligation imposée aux représentants de certaines professions de ne pas divulguer des informations recueillies dans l'exercice de leurs fonctions (par exemple le secret médical) » (2).

Cette notion est définie par l'article (art) L.1110-4 du Code de la santé publique (CSP) qui stipule que « toute personne prise en charge par un professionnel de santé [...] a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant » (3).

L'Ordre national des pharmaciens précise que « le secret professionnel couvre l'ensemble des informations venues à la connaissance du professionnel de santé, c'est-à-dire tant ce qui lui a été confié par le patient que ce qu'il a vu, entendu et/ou observé concernant la santé mais aussi la vie privée de ce dernier. L'information couverte par le secret peut avoir été communiquée directement par le patient ou encore être déduite de la prescription médicale ou de la nature des médicaments dispensés » (4).

Les informations contenues dans les registres permettant de garder trace des délivrances à l'officine, tels que les ordonnanciers manuscrits ou informatiques, ainsi que les informations figurant dans le Dossier Pharmaceutique (DP) en font partie (4).

Le secret médical est le nom donné au secret professionnel appliqué à l'exercice des médecins. Le secret professionnel englobe le secret médical (5).

### **1.3 Devoir de confidentialité**

Il s'agit du devoir qui s'impose à chacun des travailleurs de ne pas révéler ce qu'il peut apprendre au cours de son activité qu'il soit tenu ou non au secret professionnel (6).

### **1.4 Déontologie**

L'Ordre national des pharmaciens définit la déontologie comme un ensemble « de règles éthiques et morales ainsi que de devoirs, auxquels le professionnel doit se référer dans son exercice en veillant à bien conformer chacun de ses actes à l'intérêt général et à celui des patients ainsi qu'à la dignité de sa profession » (4).

L'ensemble de ces dispositions est rassemblé dans le code de déontologie qui figure aux articles R4235-1 à R4235-77 du Code de la santé publique.

Tout manquement au code de déontologie est susceptible d'être sanctionné par les chambres disciplinaires des Conseils de l'Ordre (4).

## **2. Cadre légal et déontologique**

### **2.1 Les personnes concernées par le secret professionnel**

A qui la notion de secret professionnel s'applique-t-elle ?

Le secret professionnel concerne d'une part les dépositaires d'informations confidentielles et de l'autre les bénéficiaires.

#### **2.1.1 Les dépositaires**

L'article R4235-5 du Code de la santé publique dispose que « le secret professionnel s'impose à tous les pharmaciens dans les conditions établies par la loi. Tout pharmacien doit en outre veiller à ce que ses collaborateurs soient informés de leurs obligations en matière de secret professionnel et à ce qu'ils s'y conforment » (7).

Ainsi, toute l'équipe officinale est astreinte au secret professionnel : les pharmaciens (titulaires, adjoints et remplaçants), les préparateurs, les apprentis, les employés ainsi que les étudiants stagiaires (4).

Qu'en est-il du personnel technique ? Ces derniers (agents d'entretien, rayonnistes, techniciens informatiques...) ne sont pas tenus au secret, mais leur fonction peut les

amener à avoir connaissance de données confidentielles. De ce fait, la signature d'une charte rappelant l'obligation de confidentialité et l'importance du secret pourrait s'avérer judicieuse et des sanctions, voire un licenciement, seraient à étudier en cas de non-respect.

## **2.1.2 Les bénéficiaires**

### **2.1.2.1 Le patient**

Le secret professionnel est inopposable au patient ; le Code de la santé publique stipule que « toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé » (art L1111-2 du CSP) (8). En revanche, cette notion doit être adaptée à la pratique officinale. De fait, l'article R.4235-63 du Code de la santé publique dispose que « le pharmacien doit s'abstenir de formuler un diagnostic sur la maladie au traitement de laquelle il est appelé à collaborer » (9).

Les conseils et commentaires du professionnel de santé à l'officine ne doivent pas dépasser le cadre du traitement et la connaissance de la maladie.

Un autre cas de figure est celui où le patient est mineur et non émancipé. Jusqu'à ses 18 ans, le mineur est sous l'autorité parentale et à ce titre les représentants légaux doivent consentir à tout acte de santé. Par conséquent, la relation de soin normalement « bipartite » devient « tripartite » (10).

Une exception est néanmoins prévue par la loi concernant la contraception.

En application de l'article L-5134-1 du Code de la santé publique (11), la jeune fille mineure peut se voir délivrer sur prescription médicale une contraception sans l'obligation d'obtenir le consentement de l'autorité parentale et sans avance de frais. Si elle le souhaite, une procédure de préservation du secret avec un Numéro d'Inscription au Répertoire (NIR) spécifique peut être suivie pour que la délivrance reste anonyme. Aucune mention de cette délivrance ne sera faite sur les relevés de remboursement de l'Assurance Maladie.

La contraception d'urgence et la délivrance de préservatifs au mineur sont elles aussi gratuites et anonymes et ne nécessitent pas la présentation de la Carte Vitale.

L'article L.1111-5 du Code de la santé publique dispose que tout mineur peut se faire soigner par un médecin ou une sage-femme dans le but de maintenir sa santé, sans l'obligation du consentement de l'autorité parentale afin de « garder le secret sur son état de santé » (12). Si depuis le 26 janvier 2016 cette mesure d'exception a été élargie aux infirmiers, le pharmacien, lui, n'est pas mentionné. Cette omission semble poser deux questions primordiales :

- Du point de vue légal, si le prescripteur peut passer outre le consentement parental, qu'en est-il de la délivrance des médicaments opérée par le pharmacien ?
- En pratique, comment assurer la confidentialité de la délivrance en l'absence de modalités de prise en charge définies ? Comment et à qui facturer le traitement ? Si à partir de 16 ans le « majeur en devenir » peut demander à « être ayant droit autonome et recevoir le remboursement des soins à titre personnel », qu'en est-il pour les mineurs de moins 16 ans pour qui la délivrance des traitements apparaît automatiquement sur les relevés de remboursement de l'Assurance Maladie des parents ?

Il y a là un vide juridique qui ne permet pas au pharmacien d'assurer une délivrance anonyme à un mineur.

Afin de lever toute ambiguïté et permettre à l'adolescent d'obtenir les traitements qui lui sont prescrits, il serait nécessaire que « le pharmacien » soit expressément mentionné dans l'article L.1111-5 du CSP et qu'une prise en charge à 100% par la Sécurité sociale soit envisagée, comme cela est déjà le cas pour la contraception.

#### 2.1.2.2 Les proches

On entend par le terme de « proche », toute personne dont les liens de parenté sont étroits : le conjoint, un enfant, ou encore un aidant. Il est fréquent qu'un membre de l'entourage s'occupe de la santé d'un patient et se rende à la pharmacie à sa place. Cette situation banale interroge quant au respect du secret professionnel.

Il est à noter que même au sein de la famille, l'obligation au respect du secret professionnel s'impose. De fait, en vertu de la loi du 4 mars 2022 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le patient « a droit au respect (par les professionnels de santé) de sa vie privée et du secret des informations la



concernant » (13). Sauf accord de sa part, aucune information relative à un patient ne peut donc être révélée à sa famille.

Viole le secret professionnel, le pharmacien qui, profitant d'un passage à la pharmacie, remet à l'épouse d'un patient, la boîte de Viagra qu'il avait commandée, sans présentation du ticket de promis. C'est alors que la conjointe découvre inopinément que son époux fait usage de ce médicament.

Cette anecdote, certes exceptionnelle mais aux conséquences graves, qui m'a été relatée par un pharmacien, doit inciter les professionnels à redoubler de vigilance, quand bien même il s'agit du conjoint.

Ainsi, face aux proches, il est nécessaire de rester prudent au regard des informations que l'équipe officinale délivre. Si dans le cadre de la délivrance d'une ordonnance, nous pouvons supposer que le patient consent à ce qu'une tierce personne récupère ses médicaments, le professionnel doit veiller toutefois à donner les informations et conseils pour garantir la meilleure observance tout en prêtant attention à ne pas aller au-delà du cadre de l'ordonnance (14).

Comme il est possible de le faire à l'hôpital en vertu de l'article L1111-6 du Code de la santé publique (15), il pourrait être envisageable de permettre au patient majeur de désigner une personne de confiance s'il le souhaite.

L'information renseignée directement sur la Carte Vitale ou consignée dans le dossier du patient permettrait de communiquer les informations confidentielles relatives au patient sans craindre de trahir le secret professionnel.

### **3. Sanctions encourues en cas de manquement**

Tout patient peut porter plainte s'il estime qu'un professionnel a violé son devoir de secret professionnel (16).

Qu'encourt celui qui viole le secret professionnel ?

Trois types de sanctions peuvent être prononcées :

### **3.1 Sanction pénale**

La violation du secret professionnel constitue un délit. Selon l'article 226-13 du Code pénal, « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende » (17). Peu importe que la divulgation résulte d'une intention, d'une négligence ou d'une simple méprise.

### **3.2 Sanction disciplinaire**

Le non-respect de cette obligation peut être sanctionné par l'Ordre des pharmaciens.

La chambre disciplinaire peut prononcer l'une des peines prévues à l'article L4234-6 du Code de la santé publique (18) :

- « L'avertissement
- Le blâme avec inscription au dossier
- L'interdiction temporaire ou définitive de servir une ou la totalité des fournitures faites, à quelque titre que ce soit, aux établissements publics ou reconnus d'utilité publique, aux communes, aux départements ou à l'Etat
- L'interdiction, pour une durée maximum de cinq ans avec ou sans sursis, d'exercer la pharmacie
- L'interdiction définitive d'exercer la pharmacie »

### **3.3 Sanction civile**

Sur le plan civil la violation du secret professionnel est considérée comme une atteinte à l'intimité de la vie privée et, de ce fait, ouvre droit à réparation notamment sous forme de dommages et intérêts.

Mesure-t-on l'impact du non-respect du secret professionnel ?

Sans réponse du Conseil régional de l'Ordre des pharmaciens (CROP) de Normandie, je ne suis pas en mesure aujourd'hui de préciser si plaintes, et donc sanctions, il y a eu ces dernières années dans la région.

## 4. Dérogations prévues par la loi

Ces situations encadrées par la loi autorisent ou obligent le professionnel de santé à déroger au secret professionnel, sans pour autant faire l'objet de poursuite.

### 4.1 Cas de violences

L'article 226-14, alinéa 2 du Code pénal dispose que l'article 226-13 du Code Pénal n'est pas applicable « au médecin ou à tout professionnel de santé qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République ou de la cellule de recueil, [...] les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises » (19). L'accord de la victime est ici nécessaire avant de communiquer l'information au procureur de la République, sauf si elle est mineure ou incapable de se protéger.

Face à l'augmentation des situations de violences conjugales et intrafamiliales observées durant le premier confinement lié à la pandémie de COronaVirus Disease 2019 (COVID-19), de nouvelles mesures de protection se sont imposées (20). Afin de mieux protéger les victimes de violences conjugales, l'article 226-14 a été complété d'un troisième alinéa par la loi 2020-936 du 30 juillet 2020 qui étend la levée du secret (19).

Depuis le 31 juillet 2020, elle autorise les professionnels de santé à informer le procureur de la République en cas de suspicion de violence conjugale sur personne majeure, sans l'accord obligatoire de la victime. Ils sont néanmoins tenus de tout mettre en œuvre pour obtenir l'accord préalable des victimes. En cas d'impossibilité d'obtenir cet accord, ils se doivent de les informer de leur démarche de signalement. Dans cette hypothèse, le professionnel doit « estimer en conscience » que les « deux conditions cumulatives » sont réunies pour passer outre l'accord de la victime majeure :

- Que sa « vie soit en danger immédiat » (19)
- Qu'elle ne soit pas « en mesure de se protéger en raison de la contrainte morale résultant de l'emprise exercée par l'auteur des violences » (19)

L'article 226-14, 1° à 3° du Code pénal dispose que la révélation d'une information à une autorité n'est pas obligatoire mais autorisée : elle renvoie donc à une évaluation, à un positionnement professionnel et à un choix éthique. Néanmoins, le silence du professionnel de santé peut entraîner des poursuites pénales et disciplinaires pour non-assistance à personne en danger (4).

Par ailleurs, toujours en vertu de l'article 226-14 du Code pénal, le secret n'est pas applicable « aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police, du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une » (19).

## 4.2 Les investigations pénales

Dans le code de déontologie commenté, l'Ordre national des pharmaciens stipule que « pour les nécessités de sa défense, un professionnel de santé dont la responsabilité est mise en cause a la possibilité de révéler des informations couvertes par le secret, à condition que les faits révélés soient en lien avec le litige » (4).

## 4.3 Echange et partage d'informations entre professionnels

Bien que l'échange et le partage d'informations couvertes par le secret professionnel entre différents professionnels de santé se pratiquent depuis longtemps, il a fallu attendre la loi Kouchner du 4 mars 2002 pour que le cadre légal soit posé.

Cette loi codifiée à l'article L-1110-4 du Code de la santé publique autorise expressément l'échange et le partage de données de santé entre professionnels de santé. Pour répondre aux exigences de la prise en charge globale et pluridisciplinaire des patients, la loi du 27 janvier 2016 a étendu la pratique au secteur social et médico-social en ajoutant un II à l'article L-1110-4 du Code de la santé publique. Ainsi, en vertu de ce dernier : « un professionnel **peut échanger** avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que **ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.** » (3).

L'article précise que le partage n'est valable qu'entre les professionnels limitativement énumérés par l'article R1110-2 du Code de la santé publique.

Dans quelles conditions ces échanges peuvent-ils avoir lieu ?

Lorsque les professionnels font partie de la même « équipe de soin » au sens de l'article L.1110-12 du CSP (21), « les informations sont réputées confiées par la personne à l'ensemble de l'équipe » (3). Dès lors, le consentement exprès du patient n'est pas requis. La personne a cependant le droit de s'y opposer et son refus devra être respecté.

En revanche, le partage d'informations entre professionnels ne faisant pas partie d'une même équipe de soins requiert au préalable le consentement du patient ; l'accord du patient doit dans ce cas être explicite.

Si comme le précise l'Ordre national des pharmaciens, « les pharmaciens des Pharmacies à Usage Intérieur (PUI) et des laboratoires de biologie médicale font partie de l'équipe des soins », le pharmacien d'officine, hormis s'il exerce dans une structure d'exercice coordonné (Maison de santé, Pôle de santé), n'en est pas considéré comme membre. Il a par conséquent obligation de recueillir l'accord du patient avant de prendre l'initiative de partager toute information le concernant à d'autres professionnels.

Il est également important de noter que le partage d'informations est autorisé et non-obligatoire.

Cette loi a le mérite de tenir compte de l'évolution des modes de prise en charge en facilitant la coordination entre les différents intervenants, mais les formules utilisées dans les textes laissent subsister quelques incertitudes quant aux contours du « secret partagé ».

Aucune précision n'est donnée concernant le moment où peut s'effectuer le partage, le canal (oral ou écrit) par lequel il doit se faire et les limites des informations pouvant être transmises. Qu'entend-t-on par « informations [...] strictement nécessaires » ?

Le fait de dissocier ce qui est « strictement » nécessaire de ce qui l'est moins relève de la subjectivité du professionnel et peut être source d'ambiguïté, de divergence et de difficultés.

Bien que communément utilisée par les professionnels, et aussi surprenant que cela puisse paraître, l'expression « secret partagé » n'apparaît dans aucun texte de loi.

La notion, loin d'être explicite, s'avère trompeuse, puisqu'elle ne détermine pas les limites du partage, mais laisse présager l'idée que toutes les informations peuvent

être révélées entre professionnels. Les termes de « partage d'informations » ne seraient-ils pas plus appropriés ?

## **5. Une obligation *ad vitam aeternam***

Le décès du patient ne lève pas le secret professionnel. L'article L. 1110-4 du CSP prévoit néanmoins la possibilité au professionnel de santé de communiquer des informations aux ayants droit (sur présentation d'un acte notarié ou certificat d'hérédité) uniquement « dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès » (3).

*« Si l'obligation au secret apparaît de prime abord simple, puisqu'il s'agit de la traduction professionnelle de l'obligation de discrétion et de respect de la personne d'autrui, la réalité l'est moins » (22).*

## **6. Difficultés**

Quelles difficultés rencontrent les professionnels dans la mise en œuvre du secret professionnel ? Dans la pratique, est-il possible d'appliquer strictement les règles détaillées précédemment ?

« Il suffit de se rendre dans une pharmacie pour constater qu'on y sait à peu près tout sur tout le monde. La boulangère croise la prof de gym et Madame Durand sait que le petit du voisin tousse. Peut-être pensez-vous que de claironner un « *Bonjour Madame Gauthier* », comme l'apprennent certains experts en communication, suffit à créer proximité et lien commercial, mais rien n'est moins sûr. Qui vous dit que cette cliente a envie que la personne derrière elle sache son nom ? Vos savoirs pharmacologiques suffisent à débusquer la dépression du client qui vous précède rien qu'en voyant les boîtes sur le comptoir. Bien en évidence la plupart du temps. Vos clients connaissent peut-être aussi le nom des médicaments ou des pathologies... » (23).

Cet article du Moniteur des pharmacies à l'intertitre évocateur « Tout sur tous », semble révéler d'un trait la fragilité du secret professionnel dans la pratique.

## **6.1 Inventaire des divulgations**

Si la plupart des sources consultées (articles de presse, brochures...) ont plutôt vocation à sensibiliser et à apporter des conseils aux professionnels que de mentionner les différentes divulgations rencontrées à l'officine, il est possible à travers leur lecture d'en déduire les faits problématiques qui en découlent. On constate alors que les divulgations sont nombreuses à l'officine. Il est possible de les classer en fonction du vecteur de fuite, à savoir le caractère écrit ou oral des informations.

### Résumé des principales divulgations recensées émanant des écrits :

- Documents nominatifs (ordonnance, ticket de promis...) laissés de manière apparente sur le comptoir
- Médicaments visibles par les autres patients lors de la délivrance
- Fuites d'informations de données confidentielles
- Documents confidentiels (ordonnance) ramenés au domicile

### Résumé des principales divulgations verbales :

- Conversations au comptoir (conseils, dispensation...) entendues par un tiers
- Informations confidentielles transmises au téléphone, sans vérification préalable du lien avec le patient
- Conversations entre collègues à propos d'un patient, nominatives dans l'espace de vente
- Conversations rapportées dans le cadre privé

## **6.2 Inventaire des causes**

Divers facteurs peuvent expliquer les situations problématiques décrites précédemment.

### 6.2.1 La complexité du cadre éthique et légal

Quelle attitude adopter face à un grand-père qui nous présente l'ordonnance de sa petite-fille âgée de 16 ans pour une primo-délivrance de pilule (si l'on se réfère au Dossier Pharmaceutique) ? Comment se comporter quand une patiente nous demande si nous avons des nouvelles de sa voisine Madame Marie, qu'elle n'a pas croisée depuis un certain temps ?

En bref, que puis-je dire et à qui ?

Comme le souligne Jean-Michel Longneaux, philosophe et conseiller en éthique dans le monde de la santé, « *la réalité du terrain est bien plus complexe que ne laisse supposer la simplicité des principes. [...] l'intervenant n'a pas toujours le choix entre une bonne et une mauvaise solution, voire entre de bonnes solutions : il n'a parfois devant lui que de mauvaises solutions. C'est le cas lorsque non seulement la violation du secret professionnel fait problème, mais aussi son respect* » (24).

Que répondre au téléphone à une personne qui se déclare externe en pharmacie quand elle nous demande le traitement que prend Mme A, hospitalisée dans son service dans le cadre de la conciliation des traitements médicamenteux (mission attribuée aux étudiants en cinquième année de Pharmacie pendant leur stage hospitalier) ?

Bien que cette situation soit courante, il n'y a pas de consensus, même au sein des équipes officinales, concernant la réponse à apporter lors de ces appels téléphoniques. Certains professionnels fournissent des données confidentielles oralement tandis que d'autres se montrent plus réticents et évasifs en ne donnant que le minimum d'informations.

Je peux moi-même témoigner que j'obtenais sans difficulté, sur simple appel et en me présentant comme « externe en pharmacie au service d'oncologie » des informations confidentielles concernant les patients hospitalisés. En six mois de stage, une seule pharmacie a refusé de me les communiquer.

Etant de l'autre côté du fil aujourd'hui, je comprends cette attitude ferme qui m'avait à l'époque contrariée. Désireuse de contribuer à la prise en charge optimale du patient, je ressens de l'incertitude quand il s'agit de partager des informations confidentielles et je dois avouer être soulagée quand la personne n'est pas une patiente de l'officine et que je n'ai donc aucune information à transmettre.



### 6.2.2 Le manque de formation

La méconnaissance des devoirs concernant le secret professionnel et l'inconscience de l'impact de son non-respect ne sont-ils pas une explication à son manquement ?

La publication de fausses ordonnances non anonymisées sur des groupes *Facebook* pour alerter les confrères en est un exemple flagrant.

Les cours de déontologie apparaissent secondaires au regard des matières « scientifiques ».

Dans mon cursus universitaire, je me souviens avoir été sensibilisée au devoir de confidentialité lors d'une formation avant de débiter le stage hospitalo-universitaire. Je regrette que cette notion n'ait absolument pas été abordée dans les cours de Droit dispensés en quatrième année de Pharmacie. Ce même constat m'a été rapporté par une étudiante actuellement en sixième année de Pharmacie à Caen qui « *ne [s]e rappelle pas avoir eu de cours en rapport avec le secret professionnel hormis la journée de préparation avant de commencer les stages à l'hôpital* ».

### 6.2.3 L'inadéquation des locaux

Conformément à l'article R5125-9 du CSP, « l'accueil de la clientèle et la dispensation des médicaments s'effectuent dans des conditions de confidentialité permettant la tenue d'une conversation à l'abri des tiers » (25).

Si les textes sont clairs, dans le contexte économique de l'officine où chaque mètre carré est compté et doit être aménagé de sorte à mettre en avant les produits, rares sont les officines qui placent le souci de la confidentialité au cœur de leurs priorités.

L'inadéquation des locaux ne permet pas d'appliquer les règles de manière satisfaisante. La proximité des comptoirs en est un exemple évident. Les officines ne sont pas toujours composées d'un espace permettant de mener un entretien dans des conditions compatibles avec les règles décrites plus haut.

*« Ma patiente a regardé en direction de ton comptoir où tu servais une dame. Elle s'est exclamée : Oh ! Mais qu'est-ce qu'elle fait avec toutes ces boîtes ? Je n'ai pas su quoi répondre et j'ai simplement contesté qu'il n'y avait rien d'anormal. Elle a alors levé les yeux en soupirant ! Heureusement que ta patiente n'a pas entendu... ».*

Ce témoignage d'une collègue fait état du manque de confidentialité frappant auquel sont bien souvent confrontés les patients au comptoir.

#### **6.2.4 Contrainte temporelle**

Comment concilier confidentialité, efficacité et rentabilité ?

Avec l'accroissement de la charge de travail et la démultiplication des tâches auxquels sont confrontés les professionnels, notamment dans un contexte pandémique, il est difficile de faire de la confidentialité une priorité.

Vouloir satisfaire au plus vite la patientèle aux heures d'affluence peut involontairement nuire au respect du secret professionnel :

« *Vous êtes positif au COVID !* ». Je me suis surprise à rattraper un patient dans l'espace de vente pour lui annoncer que le test antigénique qu'il venait de réaliser était positif sans me soucier de la présence des autres patients.

#### **6.2.5 Facteurs humains**

Peut-on exiger des professionnels d'être toujours attentifs à ne pas transgresser le secret professionnel y compris dans la sphère privée ?

Une anecdote à propos d'un patient, une situation cocasse à raconter, ou tout simplement le besoin de se confier à ses proches le soir en rentrant du travail, voici autant de situations qui peuvent s'avérer être une soupape pour le professionnel.

S'il est plus difficile d'en mesurer l'impact, elles n'en restent pas moins une cause de divulgation à prendre en compte.

En outre, la banalisation du fait privé eu égard notamment au développement des réseaux sociaux contribue à aggraver cette dynamique, y compris chez les professionnels de santé.

## 6.2.6 Cybercriminalité

Au quotidien, les professionnels utilisent des outils numériques qui collectent, produisent et transmettent des données personnelles de patient (nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, NIR, pathologies, prescriptions...).

Les professionnels à l'officine sont peu formés aux enjeux de protection des données personnelles ainsi qu'aux mesures requises pour se mettre en conformité.

Cependant, dans un contexte où ces données représentent un enjeu économique croissant, les cyberattaques ne cessent de s'étendre au domaine de la santé. Si les hôpitaux ont d'abord été la cible avec notamment le blocage des systèmes informatiques avec demande de rançon, ou le piratage de données de santé pour les revendre sur le *dark web*, ces attaques visent aussi désormais les pharmacies (26).

Nous pouvons citer en exemple, le vol de données personnelles (nom, prénom, date de naissance, numéro de Sécurité sociale, médecin traitant...) d'au moins 510 000 patients en mars 2022 suite au piratage de comptes informatiques de 19 professionnels de santé, essentiellement des pharmaciens (27). Plus récemment fin janvier 2024, deux opérateurs du tiers-payant, Viamedis et Almerys ont annoncé avoir été victimes d'une cyberattaque à l'origine du piratage de données de plus de 33 millions de français, soit un français sur deux (28).

## 7. Mesures préventives

Peut-on lutter contre les problèmes recensés précédemment ? Si c'est le cas, de quelle manière ?

Conscients de certaines difficultés, les autorités, les agences et les équipes officinales elles-mêmes tentent de mettre en place des mesures pour y remédier.

L'objectif est d'en diminuer l'impact, mais également de permettre aux professionnels de mieux appréhender les difficultés rencontrées.

Ces mesures peuvent être regroupées en deux catégories : les solutions comportementales et les solutions d'agencement des locaux.

## **7.1 Solutions comportementales**

Le respect du secret professionnel et la confidentialité sont avant tout une affaire de comportement et de savoir-être. A ce titre, des mesures destinées à infléchir le comportement des professionnels sont primordiales.

### **7.1.1 Formation des professionnels**

La formation est le premier levier permettant de sensibiliser les acteurs de santé.

Dans toutes les facultés de Pharmacie de France, des cours de déontologie et d'éthique adaptés à la pratique officinale devraient être dispensés avec des rappels récurrents.

Un certain nombre d'organismes privés propose des formations qui en quelques heures abordent tous les aspects du secret professionnel. Cette offre hors parcours académique ne révèle-t-elle pas une carence au sein de la formation ?

### **7.1.2 Sensibilisation de l'équipe officinale**

L'importance du respect du secret professionnel et de la confidentialité doit aussi régulièrement être rappelée à l'équipe officinale, et faire l'objet d'une attention constante.

De manière plus ou moins formelle, des points réguliers avec l'ensemble des collaborateurs peuvent être organisés pour échanger sur les difficultés rencontrées et les situations ayant manqué de discrétion. L'objectif est de mener une réflexion collective autour de cette problématique. Analyser la situation et mettre en place des actions appropriées pour éviter que le problème se reproduise.

Outre le fait qu'il requiert du temps et de la disponibilité, ce type de démarche est dépendant du niveau d'importance qu'accorde le titulaire au respect de la confidentialité dans son exercice.

### **7.1.3 Campagne de sensibilisation**

Affiches, vidéos, brochures... quel que soit le format utilisé, les campagnes de prévention se révèlent être un outil efficace pour partager un message et éveiller les consciences.

A ce titre, cette mesure peut être déployée pour promouvoir une culture de la confidentialité aussi bien auprès des professionnels que des patients.

Je n'ai recensé que peu d'actions de communication menées autour de ce thème. Serait-ce dû à une méconnaissance des problèmes rencontrés sur le terrain ?

A l'attention des professionnels, le Haut Comité Qualité Officine (HCQO) a élaboré une fiche mémo « L'accueil et la confidentialité à l'officine » (*Annexe 1*) dans laquelle sont rappelées quelques règles et recommandations à adopter pour garantir la confidentialité (29).

L'Ordre national des pharmaciens met à disposition sur son site une vidéo pour les professionnels (30) et une brochure destinée aux patients que les officines peuvent commander sur le site du Comité d'éducation sanitaire et sociale de la pharmacie française (Cespharm) (31). Ces deux supports abordent un autre aspect de la confidentialité en informant des droits des patients concernant l'accès au Dossier Pharmaceutique.

Recourir à l'humour pour dédramatiser un message et marquer les esprits est la stratégie adoptée par le Cespharm dans des vidéos à l'intention des équipes officinales.

Outre les conseils importants à donner au comptoir, comme par exemple lors de la délivrance d'une contraception d'urgence, ces saynètes entre un pharmacien et une patiente abordent de manière caricaturale les pièges à éviter par le professionnel pour garantir la discrétion requise lorsqu'il s'agit d'échanger autour de problématiques intimes.

Le fait de présenter sous une forme humoristique des situations très concrètes amène le professionnel (ou futur professionnel) à prendre conscience des erreurs commises, sans qu'il se sente pris en défaut et l'incite à améliorer sa pratique. Cette stratégie de communication impactante explique certainement la raison pour laquelle, plusieurs années après avoir découvert ces vidéos lors d'un cours universitaire, je m'en souviens encore. Malgré de nombreuses recherches il m'a été malheureusement impossible de les retrouver, y compris sur le site du Cespharm.

Enfin, à l'instar de la campagne d'affichage sur le thème de la confidentialité (*Annexe 2*) organisée par le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Saint Etienne en 2010 (32), il serait intéressant de réaliser des affiches qui mettent en scène des situations

concrètes qui peuvent poser problème. Les professionnels pourraient être sollicités pour suggérer des situations qui les ont déjà interpellés à l'officine.

L'objectif est de prendre conscience des « pièges du quotidien » pour être davantage vigilant dans leur pratique.

#### **7.1.4 Mise en application de procédures internes**

Elaborer des protocoles sur le comportement à adopter dans certaines situations pour veiller au respect du secret professionnel permet une harmonisation au sein de l'équipe.

Simple à mettre en place, ces procédures ont pour objectif principal d'apporter une réponse rapide sur la démarche à suivre lorsqu'une situation à risque de divulgation d'informations confidentielles se présente à l'officine.

Les démarches à suivre proposées ci-dessous tentent de répondre aux difficultés décrites précédemment. N'étant pas exhaustives, les équipes sont invitées à développer les leurs, en fonction de leur pratique et des situations qu'elles rencontrent.

##### **7.1.4.1 Au téléphone**

« Je vais devoir appeler le médecin... Je reviens. »

Le téléphone est une cause majeure de divulgation d'informations confidentielles ; d'autant plus que par souci d'être entendu par son interlocuteur, inconsciemment la tonalité de la voix monte.

Pour éviter la divulgation d'informations confidentielles (nom du patient, traitement...), les conversations téléphoniques doivent être tenues dans le *back-office* et non au comptoir.

Par ailleurs, étant dans l'impossibilité de vérifier l'identité de notre interlocuteur par téléphone, il est nécessaire d'être vigilant aux informations partagées.

« Nous ne communiquons pas d'informations personnelles par téléphone, uniquement par messagerie sécurisée. »

Etant dans l'incapacité de vérifier l'identité de l'interlocuteur, le professionnel doit refuser de délivrer toute information concernant un patient par téléphone.

Si l'interlocuteur se présente comme étant lui aussi un professionnel de santé, il peut dans ce cas lui être proposé de faire une demande écrite en mentionnant l'identité précise du patient (nom, prénom et date de naissance) via une messagerie sécurisée.

De fait, tout professionnel de santé dispose d'une adresse mail sécurisée, y compris les externes en pharmacie, dans le cadre de la conciliation médicamenteuse.

Autrement, rien ne justifie de communiquer des données confidentielles.

Il convient cependant de faire preuve de souplesse lorsque l'identité de l'interlocuteur est connue par la pharmacie, notamment s'il s'agit de l'infirmière, du médecin traitant ou de l'aidant du patient. Si les mails sécurisés et à défaut le FAX sont à privilégier, le recours au téléphone peut être autorisé dans ce cas.

« Le produit est arrivé. » au lieu de « Nous avons reçu le Xanax. »

Que ce soit un appel téléphonique, un SMS ou un message vocal laissé pour informer de l'arrivée d'un produit, rien ne garantit que la personne qui reçoit l'information soit le patient lui-même et qu'elle ait connaissance du traitement commandé. Pour éviter tout accident, le nom du produit ne doit pas être cité.

#### 7.1.4.2 Préparation d'une ordonnance

Qui n'a jamais commencé à préparer une ordonnance déposée par une infirmière ou un patient et, interrompu dans sa tâche, a laissé l'ordonnance et les médicaments de manière apparente sur le comptoir ?

Cette situation banale donne involontairement la possibilité à un tiers de prendre connaissance de données confidentielles.

Afin de les soustraire aux regards indiscrets, en l'absence du patient, la préparation de l'ordonnance doit se faire sur un poste du *back-office*. Si cela n'est pas possible,

lorsqu'il est interrompu, le professionnel tâche de ranger les médicaments et les documents relatifs au patient dans une bannette qu'il dépose à l'abri des regards.

Cette procédure permet également d'éviter que des médicaments restent sans surveillance sur un comptoir à la portée des patients. Elle limite aussi le risque de donner le « mauvais » médicament au « mauvais » patient.

D'autre part, pour s'assurer qu'une tierce personne ne se retrouve pas en possession de papiers confidentiels, il est souhaitable de les détruire au moyen d'un broyeur à papier plutôt que de les anonymiser avant de les jeter à la corbeille. Cette solution simple et peu coûteuse est efficace et permet de gagner du temps.

Il en est de même lorsqu'un patient souhaite se débarrasser d'une ordonnance expirée au comptoir. Cette pratique rappelle que l'équipe officinale prend soin des informations confidentielles de ses patients.

#### 7.1.4.3 Au comptoir

Le comptoir, principal lieu d'échange à l'officine, en fait un lieu où le risque de divulgation est important. Il est donc primordial d'être vigilant à respecter les règles de confidentialité mais aussi à ce que les patients s'y conforment.

Le professionnel ne doit pas hésiter à s'interposer si un patient se montre trop intrusif face à un autre patient (33).

Aussi, en cas de doute au comptoir, il convient de demander aux personnes si elles sont ensemble.

Il m'est arrivé récemment de servir un patient. A ses côtés, une femme qui semblait être sa conjointe, était présente et écoutait les explications données. Ce n'est que lorsqu'il est parti et que la dame m'a tendu son ordonnance que j'ai compris qu'en réalité il ne s'agissait pas de sa conjointe.

#### **7.1.5 Identifier et doser le besoin de confidentialité**

*« Tous les clients ne requièrent pas et ne souhaitent pas une délivrance confidentielle ; c'est à l'équipe officinale de déceler les signes parfois ténus que leur offre le client » (33).*



Ce constat posé par un agenceur invite les professionnels à repérer les patients qui n'osent pas poser de questions, semblent être gênés ou en situation de détresse, et leur proposer le cas échéant, de les suivre dans un espace isolé.

*« C'est l'attitude de la personne qui guide le comportement à adopter. Si elle n'a pas envie d'être écoutée, elle parle bas, elle s'approche de vous, voire regarde en arrière si personne n'écoute. Elle peut même laisser passer les autres pour attendre qu'il y ait moins de monde. »* explique Agnès Rettel, psychothérapeute et formatrice (23).

Certaines situations demandent quant à elles un renforcement de la confidentialité :

- La dispensation de la contraception d'urgence
- La délivrance de traitements spécifiques (traitement de substitution aux opiacés, antirétroviraux, anticancéreux...)
- La démonstration de matériel ou d'appareils
- La remise du Kit de dépistage organisé pour le cancer colorectal

Dès lors, il peut être systématiquement proposé au patient de s'isoler pour que des conseils ou explications lui soient donnés en toute confidentialité, notamment quand il s'agit de la première délivrance, mais également pour le suivi d'un traitement.

Enfin, quelle que soit la politique de l'officine relative aux sacs, le patient appréciera que certains produits (contraception d'urgence, test de grossesse, préservatifs ou produits qui touchent à l'intimité, Méthadone, Subutex, antirétroviraux, anticancéreux) soient glissés systématiquement dans un sachet sans qu'il ait besoin de le demander.

#### **7.1.6 Charte de confidentialité**

La signature d'une charte rappelant l'obligation de confidentialité peut être exigée. Cette mesure généralisée doit être ajustée en fonction de la profession (pharmacien, préparateur, stagiaire, technicien d'entretien...). Ce document peut être inclus dans le règlement intérieur et/ou être joint en annexe au contrat de travail (*Figure 1*). Son non-respect entraînerait un rappel à l'ordre, une sanction, voire un licenciement (33).

### **Protection des données à caractère personnel et engagement de confidentialité**

Le salarié exerçant les fonctions de Pharmacien au sein de la SELARL X, étant à ce titre amené à accéder à des données à caractère personnel, déclare reconnaître la confidentialité desdites données.

Le salarié s'engage par conséquent, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux articles 32 à 35 du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de ses attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient modifiées, endommagées ou communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Le salarié s'engage en particulier à :

- Ne pas utiliser les données auxquelles il peut accéder à des fins autres que celles prévues par ses attributions ;
- Ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
- Ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de ses fonctions ;
- Prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de ses attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
- Prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art pour préserver la sécurité de ces données ;
- En cas de cessation de ses fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée des fonctions du salarié, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de ses fonctions, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel.

Le salarié est informé que toute violation du présent engagement l'expose notamment à des actions et sanctions disciplinaires et pénales conformément aux dispositions légales en vigueur.

**Figure 1 : Clause de confidentialité présente dans les contrats de travail rédigés par la société LLA EXPERTS - COMPTABLES**

### **7.1.7 Protection des données personnelles**

« Connexion mal sécurisée, poste téléphonique, caméra, imprimante, écran publicitaire... des milliers de « surfaces d'attaque » peuvent être utilisées par les pirates pour entrer dans le système d'information de l'officine. Les logiciels et les matériels du système d'information, insuffisamment protégés en cas de défaut de mise à jour, génèrent également des vulnérabilités fréquemment exploitées » (26).

Pour se prémunir des attaques informatiques, le pharmacien titulaire doit se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018 qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne (34).

A ce titre, le pharmacien titulaire, responsable des traitements de données dans son officine, doit être en mesure de prouver, à tout moment, que ces dernières sont conformes à la réglementation en vigueur en traçant toutes les démarches entreprises en ce sens : registre recensant les traitements de données, information délivrée au patient en matière de consultation, rectification ou suppression des données, actions menées pour sécuriser les données...

Pour l'accompagner dans sa mise en conformité, le titulaire peut se référer au guide pratique « Le pharmacien d'officine et la protection des données personnelles » élaboré en 2023 par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens (CNOP) (35).

## **7.2 Solutions d'agencement**

L'agencement de l'officine doit permettre de garantir le respect du secret professionnel.

Selon le degré de confidentialité recherché, mais aussi l'espace disponible, divers agencements sont envisageables.

### **7.2.1 Marquage au sol**

La matérialisation au sol d'une zone d'attente à une distance suffisante des comptoirs (au minimum 1,5 mètre) permet d'assurer la confidentialité des échanges entre le patient pris en charge et le professionnel.

Cette zone d'attente est souvent représentée par une ligne ou un disque au sol accompagné d'un message tel que « merci de patienter ici » ou « zone de courtoisie » qui permet d'expliquer simplement au patient qu'il ne doit pas outrepasser la ligne de démarcation si une personne est déjà prise en charge au comptoir.

Il est également possible de délimiter les différentes zones de manière plus fluide par un changement de couleurs des sols.

Cette mesure est facile à mettre en place. Elle ne nécessite pas de travaux d'aménagements et peut être envisagée quelle que soit la configuration des lieux.

Déjà présente dans de nombreuses administrations et commerces, cette signalétique est familière aux patients et elle est respectée dans la plupart des cas.

Si un patient s'avance un peu trop près d'un comptoir occupé, il est ainsi plus aisé pour le pharmacien d'indiquer à la personne où elle doit attendre son tour pour respecter la confidentialité.

### **7.2.2 Espacement des comptoirs**

Pourtant présents dans la plupart des officines, les comptoirs en ligne, de par leur proximité, ne sont pas propices à une communication discrète.

Afin de garantir des échanges en toute intimité, il est recommandé d'espacer les comptoirs et de privilégier l'implantation de comptoirs individuels.

Bien qu'il s'agisse d'une mesure primordiale pour améliorer la confidentialité, en raison de l'espace qu'elle nécessite, cette dernière n'est malheureusement pas applicable à toutes les officines. D'autre part, elle réduit inévitablement le nombre possible de postes.

Si cela n'est pas envisageable, l'installation de panneaux ou de gondoles entre chaque poste est une alternative pour créer une séparation visuelle et sonore (*Figure 2*). C'est le cas du comptoir Confidentiel 2 (*Figure 3*), développé par l'agence Média6 Pharmacie qui, doté d'une joue de séparation, garantit un degré suffisant de confidentialité tout en permettant la mise en avant de produits, combo parfait pour assurer la confidentialité et générer des achats d'impulsion.

Un poste individuel un peu plus éloigné des autres, à l'écart d'une éventuelle file d'attente et dans une zone froide peut également être prévu pour les délivrances qui

requièrent davantage de discrétion. Pour renforcer la proximité avec le patient et dans un souci d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, ce dernier peut être un comptoir de délivrance assis.

Par ailleurs, indépendamment de l'aménagement des comptoirs, utiliser les postes plus distants lorsque cela est possible semble être une mesure simple et de bon sens applicable par toute équipe officinale.



Figure 3 : Comptoirs individuels avec panneaux de séparation, Pharmacie du Trery (38)



Figure 2 : Comptoir Confidentiel 2

### 7.2.3 Création d'un espace de confidentialité

La Convention pharmaceutique de 2012, dans l'article 8 exige que « le pharmacien prévoie dans son officine un espace de confidentialité où il peut recevoir isolément les patients. Cet espace est réputé adapté dès lors qu'il permet un dialogue entre le pharmacien et le patient en toute confidentialité » (36).

Dans le kit d'outil Qualité proposé par l'Ordre, une *Check-List* « Aménagement et rangement du local confidentialité » (*Annexe 3*) recommande que l'espace de confidentialité soit :

- Isolé visuellement
- Isolé phoniquement
- Accessible directement depuis l'espace de vente (sans passage par le *back-office*)
- Clairement identifié
- Meublé avec du mobilier adapté (une table ou un bureau, des chaises et/ou un fauteuil)
- Accessible aux personnes à mobilité réduite

Une affiche d'information destinée aux patients est mise à disposition sur le site Démarche Qualité Officine (DQO) : « Mon pharmacien m'informe : un espace de confiance est à votre disposition pour vos échanges avec notre équipe » (Figure 4). Apposée sur la vitrine de la pharmacie, aux comptoirs et/ou sur la porte du local, elle est l'occasion de rappeler que le pharmacien et son équipe sont des interlocuteurs privilégiés et sont soucieux de garantir la confidentialité.



**Figure 4 : Affichette d'information sur l'espace de confidentialité proposée par le Haut Comité Qualité à l'Officine (HCQO)**

Les agences conseillent également d'installer l'espace de confidentialité dans une zone froide et éloignée des comptoirs et des couloirs de grand passage : « *L'accès à la zone de confidentialité ne doit pas être perçu comme un parcours psychologiquement contraignant pour le patient : il lui faut pouvoir entrer et sortir sans être vu ou, en tout cas, sans faire l'objet d'une curiosité.* »

A défaut de pouvoir proposer une pièce dédiée à la confidentialité, il est possible d'aménager l'espace orthopédie et d'en faire une pièce polyvalente.

#### **7.2.4 Accessoires détournant l'attention des patients**

Diffuser un fond musical peut permettre de masquer les conversations aux comptoirs. Si cette initiative couvre la voix du professionnel, elle peut cependant rendre difficile les échanges avec les personnes malentendantes. Pour diminuer l'intensité du son au niveau des comptoirs, il peut être judicieux de disposer les haut-parleurs dans la surface de vente et dans la zone d'attente.

Pour retenir l'attention des patients qui attendent d'être pris en charge, des écrans de communication peuvent également être positionnés au-dessus des comptoirs. Les écrans retiennent l'attention des patients et les incitent à lever le regard au-dessus des points de dispensation (37).

Au terme de cette partie, on constate que le secret professionnel est soumis à une législation complexe qui régit son application et qui complique aussi sa mise en pratique sur le terrain.

Si les textes énoncent clairement une obligation de résultats afin de garantir la confidentialité, peu d'indications précises sont données quant aux moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

Les mesures mises en œuvre en vue de respecter la confidentialité sont donc largement dépendantes de l'image que s'en font les professionnels et surtout le titulaire.

A ce stade de la réflexion il apparaît nécessaire de tenter de cerner la vision qu'ont les équipes officinales ainsi que les patients du secret professionnel et de la confidentialité.

## **PARTIE 2 : ENQUETE DE TERRAIN**

### **1. Objectifs**

Au-delà de présenter un état des lieux du respect professionnel à l'officine, ce travail d'enquête a pour objectif d'évaluer l'importance qu'accordent les professionnels à cette notion, de relever les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique et de recueillir les moyens mis en œuvre ou qui pourraient l'être pour y remédier.

Il m'a semblé également nécessaire de recueillir le ressenti des patients, les principaux bénéficiaires du secret professionnel : quelle vision portent-ils sur la confidentialité à l'officine et quel est leur niveau d'exigence lorsqu'ils se rendent à la pharmacie ?

### **2. Matériel et méthode**

L'enquête présente deux volets, chacun constitué d'un questionnaire : le premier, élaboré sur la base de constats que j'ai pu relever dans ma pratique quotidienne, en tant qu'étudiante puis pharmacien remplaçant, donne la parole aux professionnels de l'officine tandis que le deuxième interroge les patients.

L'ensemble des questionnaires est accessible en annexes 3 et 4.

#### **2.1 Type de questions**

J'ai intentionnellement proposé dans les 2 sondages des questions fermées à choix binaires (Oui/Non), à choix multiples et à classement. De par sa simplicité et sa rapidité d'utilisation, ce type de questions minimise les efforts de formulation et maximise le taux de participation.

Il m'a semblé opportun d'utiliser des questions filtres qui conditionnent l'accès aux questions suivantes en fonction des réponses données.

Par exemple, à la question : « Certaines situations à l'officine vous ont-elles déjà amené à vous questionner sur le secret professionnel ? »

Si le professionnel répond « oui », dans ce cas il lui est demandé « Avez-vous trouvé des réponses à vos interrogations ? ». En revanche, une réponse négative de sa part l'amène directement à la question suivante, relative au RGPD.



Ce procédé présente l'avantage d'aérer le questionnaire : il permet au sondé de ne pas devoir lire toutes les questions et réduit le temps de réponse.

Lorsque des questions ne concernent qu'une partie des participants, le nombre de répondants est précisé en légende.

Les questionnaires comportent également des questions ouvertes afin que les professionnels et les patients puissent s'exprimer librement et formuler des suggestions.

## **2.2 Diffusion des questionnaires**

L'enquête a duré 5 mois : elle s'est déroulée du 2 août 2022 au 31 décembre 2022.

Pour garantir l'anonymat et éviter la remise des questionnaires en main propre, j'ai souhaité réaliser les 2 questionnaires en ligne sur *Google Forms*. De surcroît, cet outil facilite le traitement statistique et évite les erreurs de saisie. Les réponses ont ensuite été exportées sur *Google Sheets*.

J'ai partagé le lien du questionnaire destiné aux professionnels via les réseaux sociaux sur différents groupes de promotion *Facebook* de la faculté de Pharmacie de Caen ainsi que sur un groupe *Facebook* de pharmaciens et de préparateurs pour toucher un large public sur tout le territoire français. Parallèlement, j'ai envoyé le questionnaire par mail à des confrères que je connais afin que les membres de leur équipe puissent y répondre.

Avant d'être diffusé, le sondage a été relu par trois pharmaciens et modifié afin de l'adapter au mieux aux destinataires.

De même que pour le premier sondage, le lien du questionnaire patient a été partagé sur le réseau social *Facebook* et a également été transmis par mail à des proches qui ont à leur tour sollicité leur entourage familial et professionnel.

## **3. Limites de l'enquête**

Afin de dresser un état des lieux aussi exhaustif que possible, il a fallu examiner divers critères, ce qui a eu pour conséquence d'augmenter le nombre de questions et la longueur des sondages. Ce constat a de fait été consigné par deux professionnels interrogés.

La particulière longueur des questionnaires a pu décourager certaines personnes qui ne sont pas allées jusqu'à la fin de l'enquête. D'autres, ont peut-être écourté leurs réponses lorsqu'il s'agissait de traiter les questions ouvertes.

Consciente de la longueur des questionnaires, dans un souci d'alléger la partie « résultats » et pour davantage de cohérence, j'ai fait le choix d'apporter les éléments de discussion au fur et à mesure des résultats.

D'autre part, le choix du sondage en ligne peut être à l'origine d'un biais de sélection. En effet, les personnes ne disposant pas ou ne sachant pas utiliser les outils informatiques n'ont pas pu répondre aux questionnaires, ce qui peut expliquer la faible participation des patients de plus de 80 ans.

Enfin, le fait que les interrogés aient pu communiquer leur adresse mail (dans le but de recevoir un retour sur l'enquête) a pu amener - étant donné la suppression de l'anonymat - à un ajustement de certaines de leurs réponses.

## 4. Résultats et analyse

### 4.1 Enquête réalisée auprès des professionnels à l'officine

#### Découverte des professionnels

Vous êtes :

131 réponses

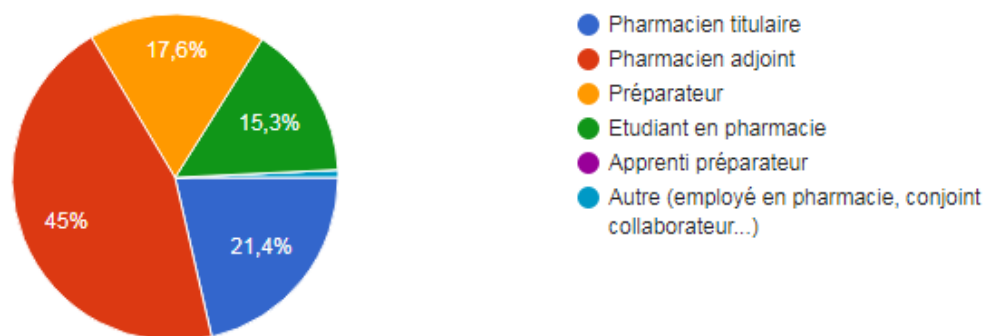


Figure 5 : Fonction des personnes interrogées

131 professionnels ont participé à cette enquête parmi lesquels 59 sont pharmaciens adjoints, 28 sont pharmaciens titulaires, 23 sont préparateurs et 20 sont étudiants en pharmacie.

Cette diversité de profils permet une vision « panoramique » de la problématique.

### Dans quelle région exercez-vous ?

131 réponses

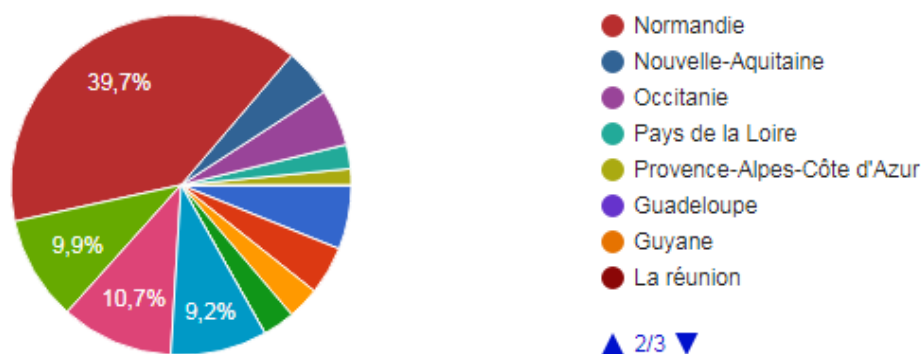


Figure 6 : Région ou département d'exercice des personnes sondées

Le canal de diffusion choisi pour l'enquête a permis d'obtenir des réponses auprès de professionnels de divers départements et régions de France. De fait, si les répondants travaillent pour près de 40% en Normandie, les 60% restants se répartissent sur 11 autres régions et départements.

Etudiant et travaillant en Normandie, le partage du questionnaire dans mon cercle professionnel explique l'importante participation normande.

### Vous exercez depuis :

131 réponses

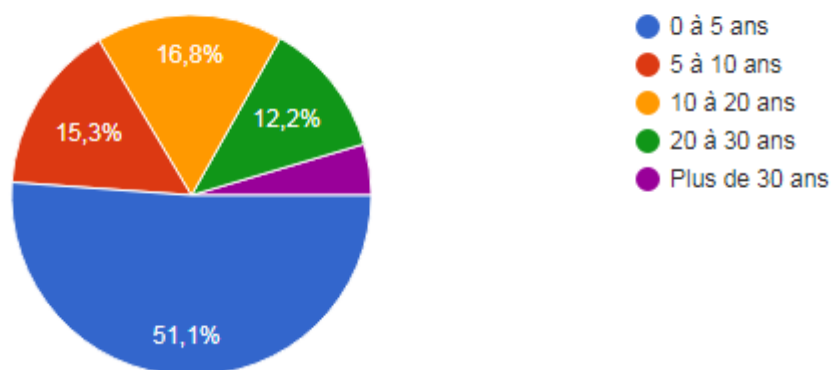


Figure 7 : Niveau d'expérience professionnelle des répondants

La moitié des participants (51,1%) exercent depuis moins de 5 ans, 15,3% travaillent en officine depuis 5 à 10 ans, 16,8% depuis 10 à 20 ans, 12,2% entre 20 à 30 ans, et 6% ont plus de 30 ans d'expérience.

Nous verrons à la suite du questionnaire s'il existe une différence de perception du secret professionnel en fonction de l'expérience des répondants.

Vous exercez dans une commune qui compte :

131 réponses

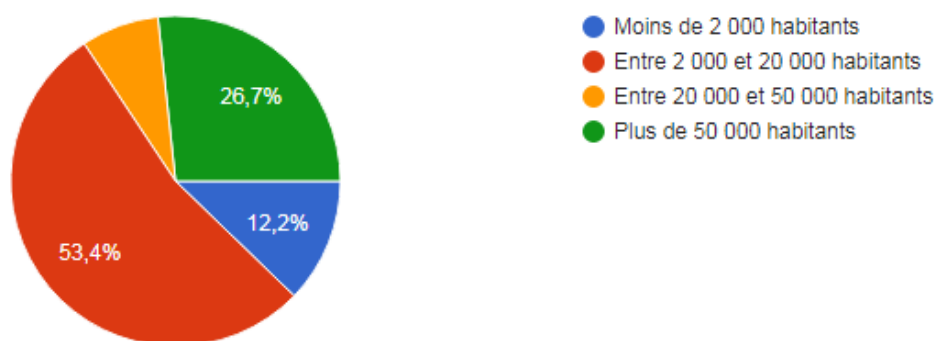


Figure 8 : Densité démographique des communes où exercent les personnes interrogées

Parmi les professionnels interrogés, 12,2% exercent dans une officine située dans une commune de moins de 2 000 habitants, 53,4% dans une commune qui compte entre 2 000 et 20 000 habitants et 7,6% dans une commune entre 20 000 et 50 000 habitants. Un peu plus d'un quart sont quant à eux dans une commune de plus de 50 000 habitants.

La surface de vente de votre pharmacie est de :

131 réponses

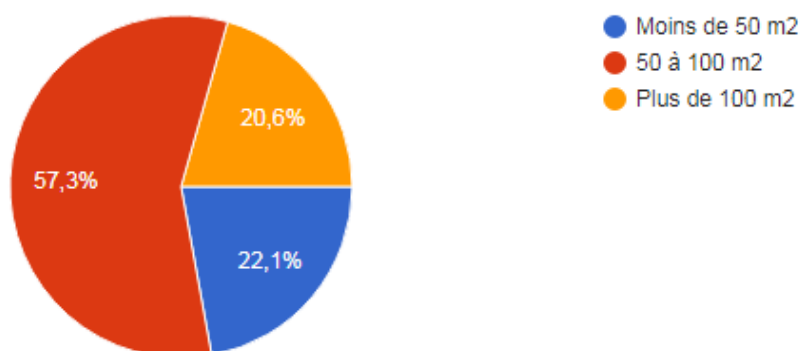


Figure 9 : Surface de vente des officines

La surface de vente de la pharmacie est inférieure à 50 m<sup>2</sup> pour 29 professionnels, comprise entre 50 et 100 m<sup>2</sup> pour 75 sondés et supérieure à 100 m<sup>2</sup> pour 27 interrogés.

A la suite du questionnaire, nous observerons si la surface d'accueil disponible a une incidence à l'heure de mettre en place des mesures pour respecter la confidentialité.

### Connaissances sur le secret professionnel

Pour vous, le secret professionnel est une notion :

131 réponses

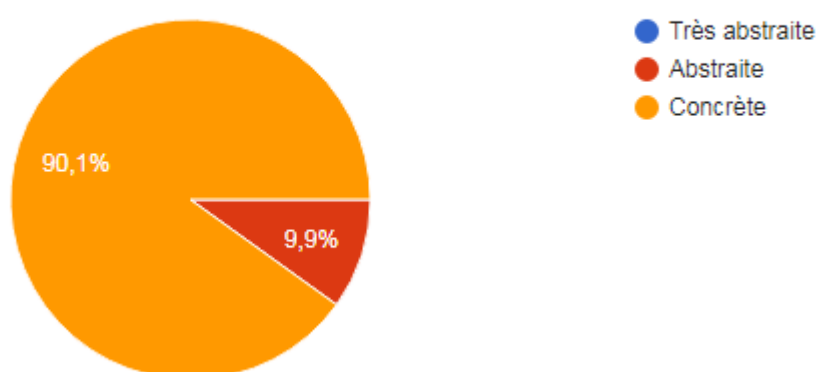


Figure 10 : Perception du personnel sur le secret professionnel

Pour 90,1% des répondants le « secret professionnel » est une notion concrète alors que 9,9% des sondés considèrent la notion abstraite.

Vous estimez que vos connaissances sur le secret professionnel sont :

131 réponses

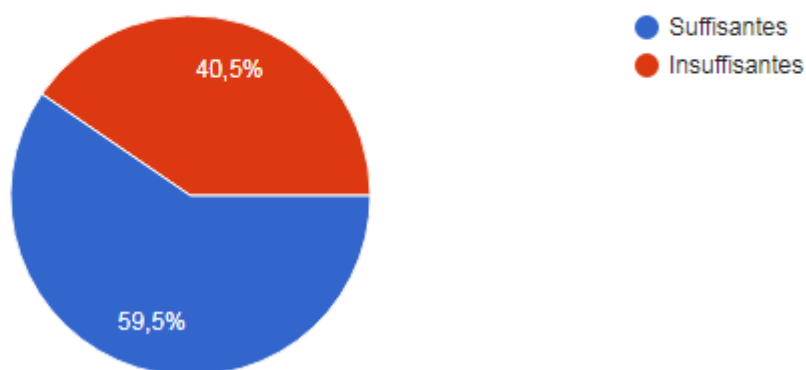


Figure 11 : Niveau de connaissances sur le secret professionnel

59,5% des participants au sondage estiment leurs connaissances sur le sujet suffisantes tandis que 40,5 % les jugent insuffisantes.

Selon vos connaissances, en cas de manquement au secret professionnel, la sanction peut être :

131 réponses

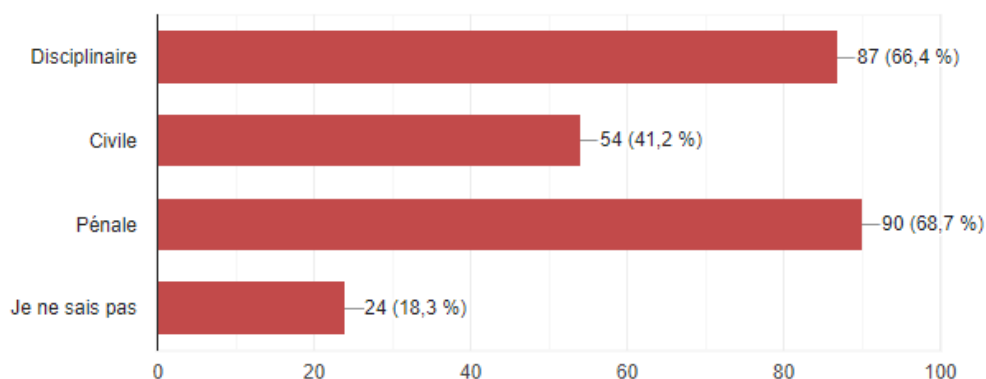


Figure 12 : Connaissances sur les sanctions encourues en cas de manquement

Tableau 1 : Croisement entre le niveau de connaissances jugé par les professionnels et leur appréhension des sanctions encourues

Selon vos connaissances, en cas de manquement au secret professionnel, la sanction peut être :	Vous estimez que vos connaissances sur le secret professionnel sont :		
	Insuffisantes	Suffisantes	Total général
Civile, Pénale	2	3	5
Disciplinaire	2	6	8
Disciplinaire, Civile	5	4	9
Disciplinaire, Civile, Pénale	14	26	40
Disciplinaire, Je ne sais pas	0	1	1
Disciplinaire, Pénale	5	24	29
Je ne sais pas	18	5	23
Pénale	7	9	16
<b>Total général</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>131</b>

Il est intéressant d'observer que lorsqu'ils sont interrogés plus précisément sur les sanctions encourues en cas de manquement au secret professionnel, seulement 1/3 des professionnels qui estiment avoir les connaissances suffisantes sur le sujet répond correctement et 6,4% n'ont aucune idée des responsabilités engagées.

Le constat est manifeste : à l'heure de vérifier les acquis, on se rend compte qu'un grand nombre de professionnels surestiment leurs connaissances en matière de secret. En effet, 66,7% des personnes qui estiment maîtriser suffisamment la notion apportent en définitive des réponses incomplètes, voire avouent ne pas savoir répondre à la question.

Dans le cadre de la mise en conformité aux exigences du RGPD, un registre des traitements des données a été mis en place dans votre officine ?

131 réponses

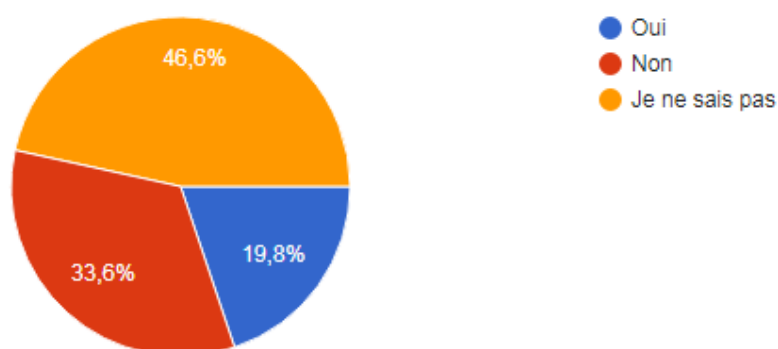


Figure 13 : Connaissance des sondés relative à la mise en place d'un registre des traitements des données dans leur pharmacie

L'établissement du registre des traitements des données personnelles est la première étape de la mise en conformité avec le RGPD, pourtant seuls 19,8% des professionnels interrogés affirment que l'officine dans laquelle ils travaillent en a mis un en place.

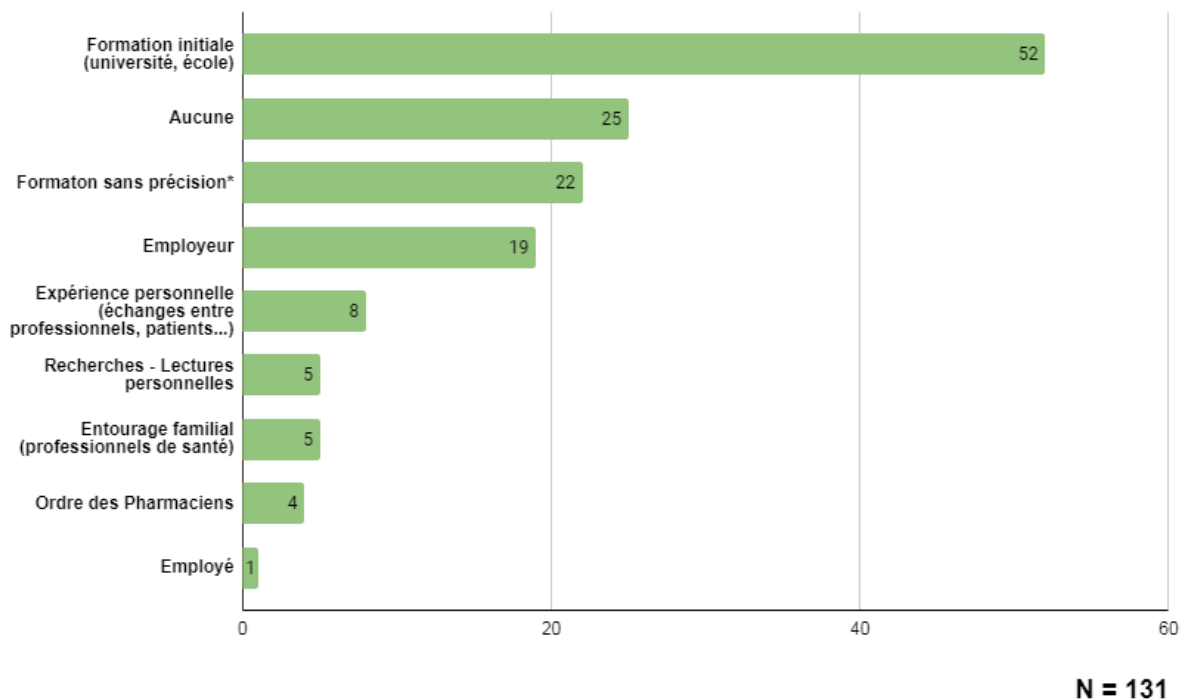
Un tiers des professionnels confient qu'aucun registre n'a été établi dans leur officine tandis que 46,6% des sondés ne savent pas si leur officine en dispose d'un.

Tableau 2 : Connaissance de mise en place d'un registre des traitements des données dans le cadre de mise en conformité au RGPD, selon la fonction occupée à l'officine

Vous êtes :	Dans le cadre de la mise en conformité aux exigences du RGPD, un registre des traitements des données a été mis en place dans votre officine ?			
	Oui	Non	Je ne sais pas	Total général
Préparateur	3	7	13	23
Pharmacien titulaire	11	12	5	28
Pharmacien adjoint	11	22	26	59
Etudiant en pharmacie	0	3	17	20
Autre (employé en pharmacie, conjoint collaborateur...)	1	0	0	1
<b>Total général</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>61</b>	<b>131</b>

Parmi les 61 professionnels qui ignorent si un registre des traitements des données est mis en place dans leur officine, 5 d'entre eux sont des pharmaciens titulaires. Alors que le titulaire est responsable des traitements des données dans son officine, ce résultat interroge et met en exergue un manque de sensibilisation aux enjeux liés à la protection des données personnelles.

### **Sensibilisation au secret professionnel**



**Figure 14 : Canaux de sensibilisation au sujet**

Le sondage révèle que 81% des répondants ont été sensibilisés au secret professionnel. Le graphique ci-dessus (*figure 10*) atteste que la plupart d'entre eux ont reçu une formation initiale à la faculté ou à l'école de préparateurs, même si certains avouent que le sujet a été « *seulement évoqué* » ou abordé « *rapidement à l'université* ».

Il est intéressant d'observer que la sensibilisation se fait à plusieurs niveaux de manière plus ou moins formelle, le plus souvent lors de la formation initiale, mais également au travail et dans la sphère privée.

L'absence totale de sensibilisation pour 19% des professionnels interpelle et démontre qu'un effort est à faire en ce sens, d'autant plus que les professionnels eux-mêmes (77,9%) sont demandeurs.



## Une formation sur le secret professionnel (définition, droits et devoirs, pistes d'amélioration...) vous semblerait-elle utile ?

131 réponses

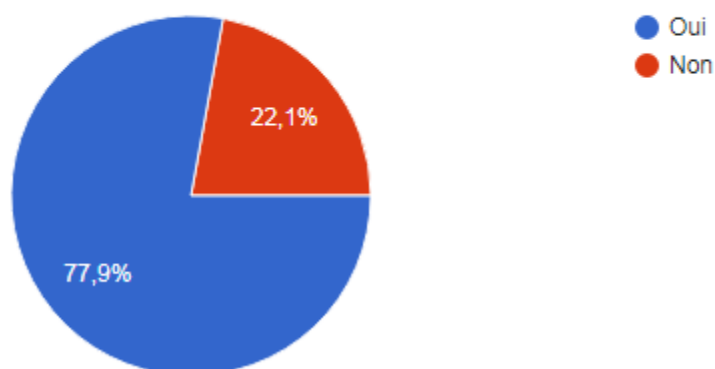


Figure 15 : Evaluation du besoin de formation

Renforcer la formation initiale et proposer une formation continue à l'ensemble des équipes, notamment avec des rappels sur la déontologie, semble être une des mesures à mettre en place pour conscientiser les professionnels à la confidentialité et au respect du secret professionnel. C'est ce qui ressort également des suggestions d'amélioration.

Les formations pourraient s'organiser sous la forme de :

- Tables rondes
- *Quizz* pour évaluer l'état des connaissances
- Formations en ligne type *e-learning*
- Jeux de rôle avec des situations concrètes et des problématiques rencontrées à l'officine

Si cette pratique est pertinente et répond à des besoins exprimés par les professionnels, la formation continue n'est cependant pas toujours facile à organiser : cela demande du temps et de la disponibilité en termes de personnel, ressources qui ne sont pas toujours mobilisables, surtout dans les petites officines. De plus, contrairement à d'autres formations proposées par l'employeur (Test Rapide d'Orientation Diagnostique -TROD- angine, matériel médical...), ce type de sensibilisation revêt un enjeu éthique plutôt que commercial et ne permet pas au titulaire « un retour direct sur investissement ».

## Questionnement(s) et difficulté(s) relatifs au respect du secret professionnel

Certaines situations à l'officine vous ont-elles déjà amené à vous questionner sur le secret professionnel ?

131 réponses

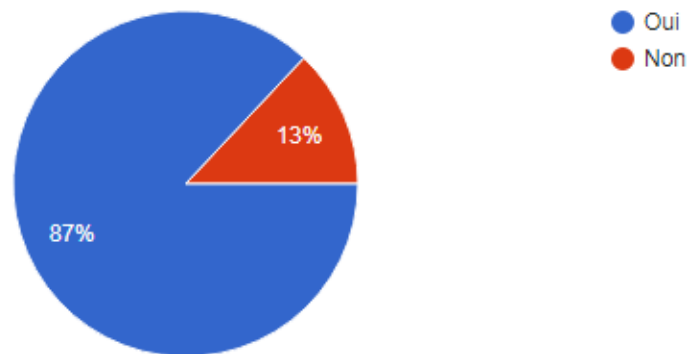


Figure 16 : Taux de professionnels amenés à se questionner suite aux situations rencontrées

Il apparaît que 87% des professionnels interrogés déclarent s'être déjà questionnés sur une situation qui implique le secret professionnel à l'officine.

Parmi eux, certains ont profité de cette enquête pour partager leurs interrogations. Voici quelques exemples extraits des questionnaires :

*« La police peut-elle demander des informations sur nos patients ? »*

*« Le fait de parler d'un patient entre collègues au sein de l'officine n'est pas considéré comme un manquement au secret professionnel, c'est seulement si c'est en dehors du lieu de travail ? »*

*« La plus grosse interrogation je trouve : Peut-on tout dire sans barrière à un conjoint(e) ? Je sais que non, mais dans la pratique on s'interroge pas vraiment quand Mme vient chercher pour Mr ou vice-versa »*

*« Parler entre collègues au sein de l'officine des patients et leur traitement est-il un manquement du secret professionnel ou permet-il une meilleure prise en charge par tous ? »*

« Précision sur la loi : (qu'est-ce qui est autorisé de dire ou non et à qui, notamment entre les différents professionnels de santé, quand le consentement de la personne n'est pas demandable,... ?) »

« Secret dans une cellule familiale : quelles sont les limites ? »

« Que faire quand on se rend compte que quelqu'un est perdu dans ses traitements sans trahir le secret professionnel (ex : pourrait-on prévenir les enfants mais à ce moment ils sauraient qu'un traitement est en cours...) ? »

Hormis une question concernant la communication avec les malentendants, les interrogations recueillies concernent le partage d'informations entre membres de l'équipe officinale, autres professionnels de santé, l'entourage du patient et les forces de l'ordre.

Avez-vous trouvé les réponses à vos interrogations ?

114 réponses



Figure 17 : Comblement des interrogations des professionnels

Parmi les 87% des participants qui ont déjà été amenés à s'interroger sur le secret professionnel à l'officine, seuls 35% d'entre eux ont trouvé une réponse à leur(s) interrogation(s) et une personne a en partie trouvé un élément de réponse.

65% des professionnels demeurent pour leur part confrontés à leur(s) questionnement(s).

Parmi eux, 26 personnes reconnaissent ne pas avoir cherché d'éléments de réponse et 19 avancent manquer de temps pour chercher. Par ailleurs, 22 professionnels ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir une réponse et 7 autres affirment que personne n'a su leur répondre.

Ces chiffres posent question. Comment est-il possible d'exiger des professionnels un respect strict du secret professionnel quand autant d'entre eux ne trouvent pas de réponse à leurs interrogations ?

A défaut de recourir à un comité d'éthique, comme c'est le cas dans les structures hospitalières, ne pourrait-on pas se référer à un conseiller spécialisé dans les problématiques en rapport avec le secret professionnel lorsqu'une difficulté ou une interrogation se pose à l'officine ?

Le Conseil Régional de l'Ordre des Pharmaciens de Normandie m'a confirmé par téléphone, qu'actuellement aucun conseiller régional n'est spécialisé dans ce sujet.

Au quotidien, vous éprouvez des difficultés à respecter le secret professionnel :

131 réponses

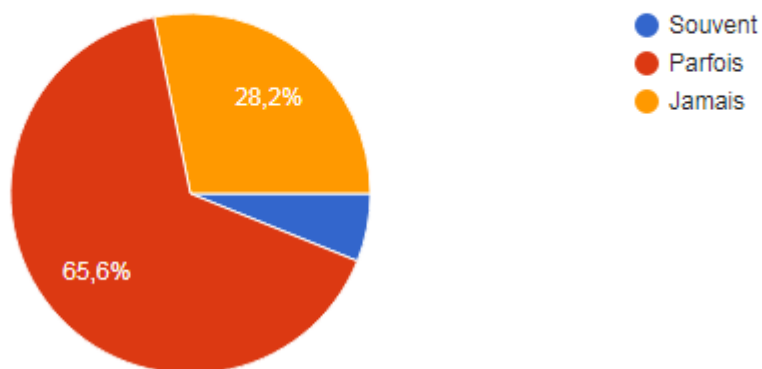


Figure 18 : Fréquence des difficultés rencontrées

65,6% des répondants rencontrent quelquefois des difficultés quant au respect du secret professionnel et 6,1% régulièrement. A l'inverse, 28,2% considèrent ne jamais être confrontés à ce type de situation.

Difficultés relatées :

- Le manque de confidentialité engendré par la **configuration des locaux** qui ne permet pas l'espacement suffisant des comptoirs et ne permet pas toujours la création d'un espace de confidentialité est la principale difficulté, évoquée par 55 professionnels.
- La **divulcation des informations** au quotidien est la deuxième difficulté rencontrée. Elle concerne les demandes des aidants ou proches des patients au comptoir (mentionnée par 10 personnes) et le partage d'informations aux

professionnels de santé avec des outils de communication non sécurisés (signalé par 7 personnes).

- Le manque de discrétion au comptoir avec les personnes âgées et malentendantes arrive en troisième position. Le recours aux Plexiglas et aux masques chirurgicaux ou *Filtering FacePiece 2* (FFP2) n'a fait qu'accentuer le besoin de « *parler fort* » comme le rapportent 3 professionnels.
- Le **comportement des patients** qui ont parfois les « *oreilles baladeuses* » et ne respectent pas la distanciation entre la file d'attente et les comptoirs est mentionné 11 fois.
- La **méconnaissance des règles et l'inconscience** des collègues qui sont « *trop curieux et ne comprennent pas la définition du secret professionnel* » sont soulevées par 7 répondants.
- Le **manque de temps** est pareillement incriminé par 2 professionnels qui déclarent qu'il est « *dur de prendre le temps d'aller s'isoler avec la personne* ».

Echangez-vous avec l'équipe officinale sur les difficultés que vous pouvez rencontrer autour de la notion de confidentialité/ secret professionnel ?

94 réponses

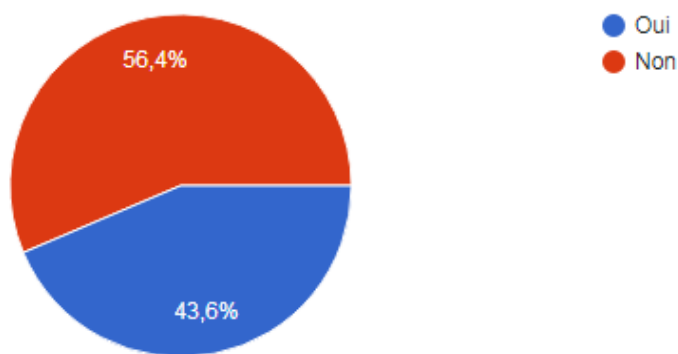


Figure 19 : Partage avec l'équipe officinale face aux difficultés rencontrées

Evoquer avec l'équipe les situations qui posent problème, analyser les effets préjudiciables, les causes potentielles pour tenter d'apporter des solutions appropriées et éviter qu'elles ne se reproduisent, est une mesure simple à mettre en place et à portée de toute équipe officinale.

Pourtant, le sondage révèle que moins de la moitié des professionnels qui rencontrent des difficultés (41 sur 94) partagent celles-ci avec leurs collègues.

Nous pouvons nous interroger sur les raisons qui expliqueraient que la majorité du personnel garde pour lui les problèmes rencontrés dans sa pratique. Le manque de temps ? La crainte d'être jugé ? Le manque de considération ou encore la banalisation de la part de l'équipe sur le sujet ?

Si l'organisation structurelle des officines se prête à la communication (plus ou moins confidentielle) entre les professionnels et les patients, il en va de même entre les membres de l'équipe. Au quotidien, l'équipe officinale travaille dans un espace commun type *open space* qui, contrairement à des bureaux fermés, offre la possibilité d'échanger plus aisément.

La majorité des 41 professionnels mentionnés échangent d'ailleurs régulièrement avec leurs collègues de manière informelle dans le *back-office*, quand le temps le leur permet, « *entre deux patients* ». Pour 13 personnes, les difficultés sont évoquées au cours de réunions d'équipe.

Ces échanges ont permis de mettre en place des actions d'amélioration ?

41 réponses

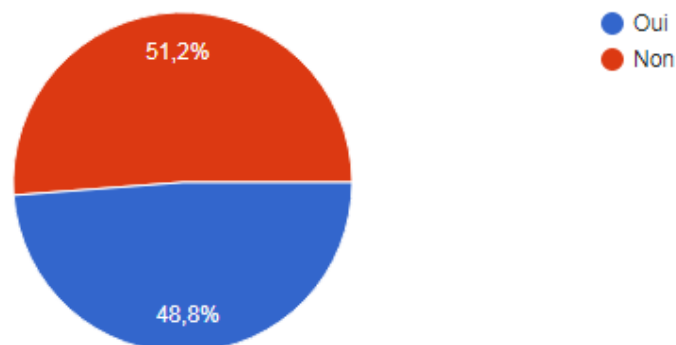


Figure 20 : Utilité des échanges entre membres de l'équipe

Ces échanges ont été constructifs pour près de la moitié des professionnels puisque 20 d'entre eux confient que, suite aux discussions avec les autres membres de leur équipe, des actions pour améliorer la confidentialité dans leur officine ont été mises en place.

## Divulgation

Selon vous, les causes les plus probables du manquement au secret professionnel sont :

(cocher une case par ligne afin de classer les rubriques par ordre de priorité. Si difficulté de visualisation, pivotez l'écran de votre portable)

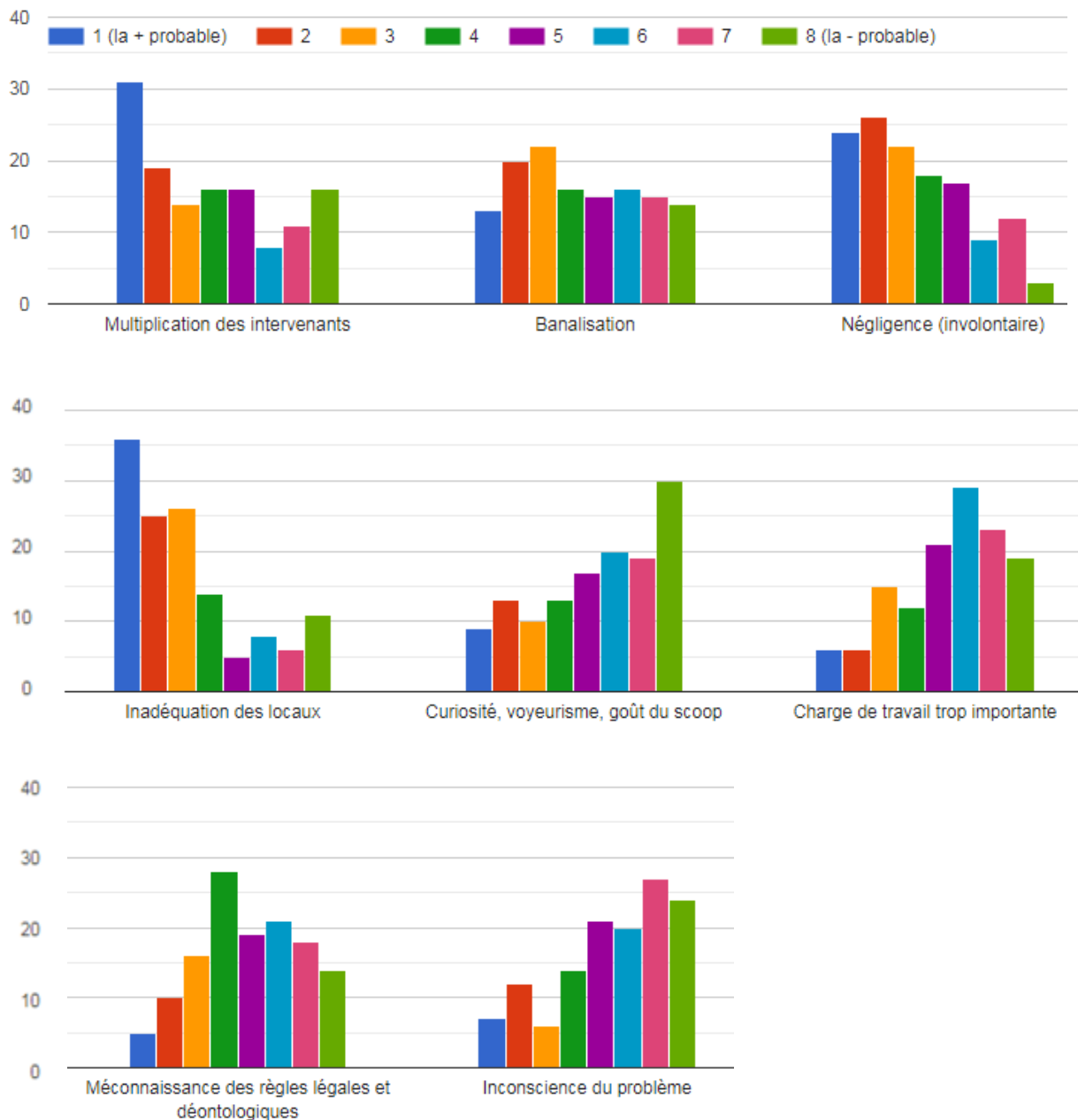


Figure 21 : Facteurs responsables du manquement au secret professionnel, classés selon leur degré de probabilité par les professionnels interrogés

**Tableau 3 : Raisons du manquement au secret selon le degré de probabilité et d'après le point de vue du personnel**

	Pas du tout probable	Peu probable	Assez probable	Très probable	Réponse médiane*	Assez + Très probable
Inadéquation des locaux	12,98 %	9,92 %	30,53 %	46,57 %	Assez probable	77,10 %
Négligence involontaire	11,45 %	19,85 %	30,53 %	38,17 %	Assez probable	68,70 %
Multiplication des intervenants	20,61 %	18,32 %	22,90 %	38,17 %	Assez probable	61,07 %
Banalisation	22,14 %	23,67 %	29 %	25,19 %	Assez probable	54,19 %
Méconnaissance des règles légales et déontologiques	24,43 %	30,53 %	33,59 %	11,45 %	Peu probable	45,04 %
Curiosité, voyeurisme, goût du scoop	37,40 %	28,24 %	17,56 %	16,80 %	Peu probable	34,36 %
Charge de travail trop importante	32,06 %	38,17 %	20,61 %	9,16 %	Peu probable	29,77 %
Inconscience du problème	38,93 %	31,30 %	15,27 %	14,50 %	Peu probable	29,77 %

\* La médiane est déterminée en calculant les pourcentages cumulés croissants et en prenant la première valeur de la série dont le pourcentage cumulé atteint ou dépasse 50 %.

La première cause désignée par les professionnels comme la plus probable du manquement au secret professionnel à l'officine est « **l'inadéquation des locaux** » suivie de la « négligence involontaire » et de la « multiplication des intervenants ». La « banalisation » arrive en quatrième position. Vient ensuite la « méconnaissance des règles légales et déontologiques ». En dernier lieu sont invoquées à égalité la « charge de travail trop importante » et « l'inconscience du problème ». Ces 4 dernières causes mentionnées sont considérées comme « peu probable ».

Si de prime abord cet écart de classement entre l'inconscience du problème et la négligence involontaire peut paraître paradoxal, il démontre néanmoins que la négligence est en réalité bien conscientisée. En effet, il est peu probable que des professionnels inconscients du problème mettent à ce point en avant un manque



d'attention de leur part. De surcroît, cela traduit un potentiel axe de progression s'agissant du respect du secret professionnel.

A l'officine, il vous arrive de communiquer des informations concernant un patient à un tiers (autre qu'une personne de l'équipe officinale) ?

131 réponses

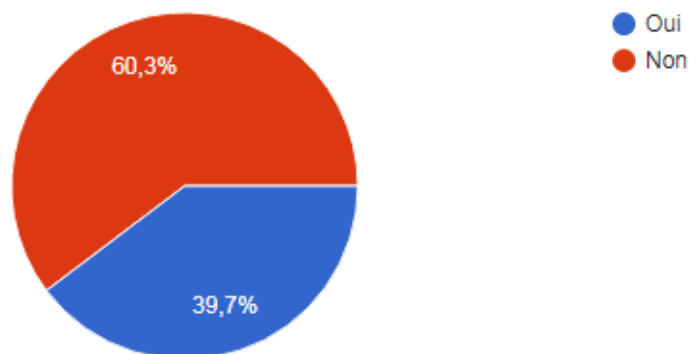


Figure 22 : Communication d'informations à un tiers au sein de l'officine

Près de 40%, soit 52 des professionnels interrogés, ont répondu qu'ils sont amenés à communiquer des informations concernant un patient à un tiers.

Si l'on en croit toujours le sondage, 79 professionnels affirment ne partager aucune information confidentielle à une personne autre que l'équipe officinale dont ils font partie.

Omettraient-ils les échanges avec les proches (famille, conjoint, aidant...) du patient ? Dans la pratique quotidienne, il est en effet fréquent de ne pas avoir affaire au patient mais à son entourage.

Ce résultat interroge donc sur une banalisation ou une automaticité du partage et semble révéler que de nombreux professionnels communiquent inconsciemment des informations relatives à leurs patients.

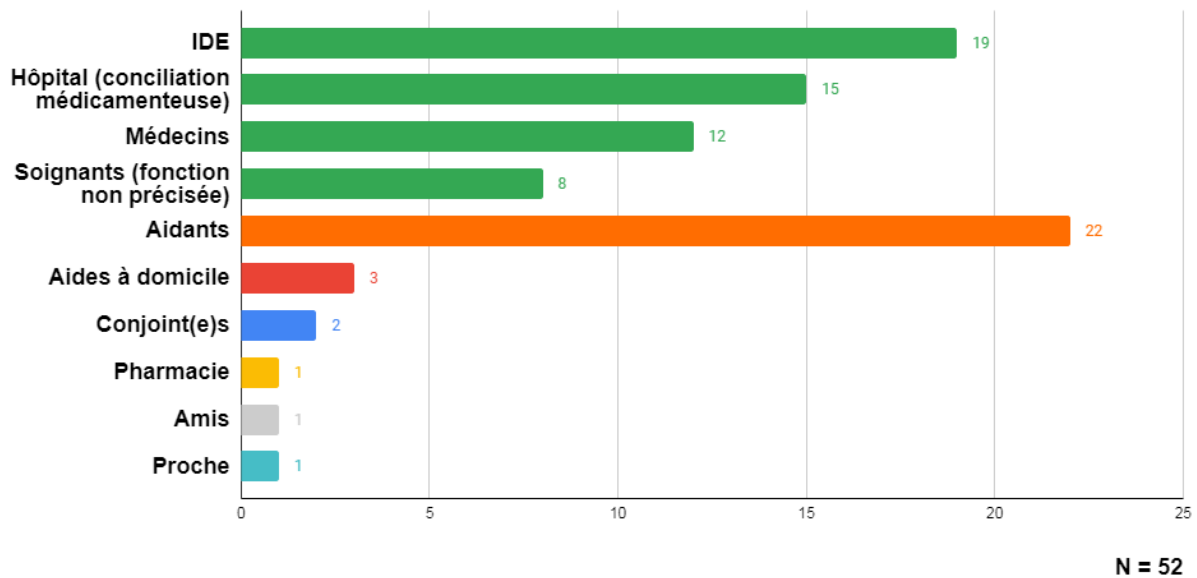


Figure 23 : Identité des interlocuteurs

Dans la plupart des cas, les sondés échangent avec d'autres professionnels de santé libéraux (IDE, médecins) et hospitaliers (dans le cadre de la conciliation médicamenteuse), mais aussi avec les aidants.

Plus rarement, ils communiquent des informations relatives au patient à l'aide à domicile, au conjoint, aux amis ou à un proche du patient.

Un professionnel mentionne également avoir échangé avec une autre équipe officinale pour confirmer une délivrance antérieure.

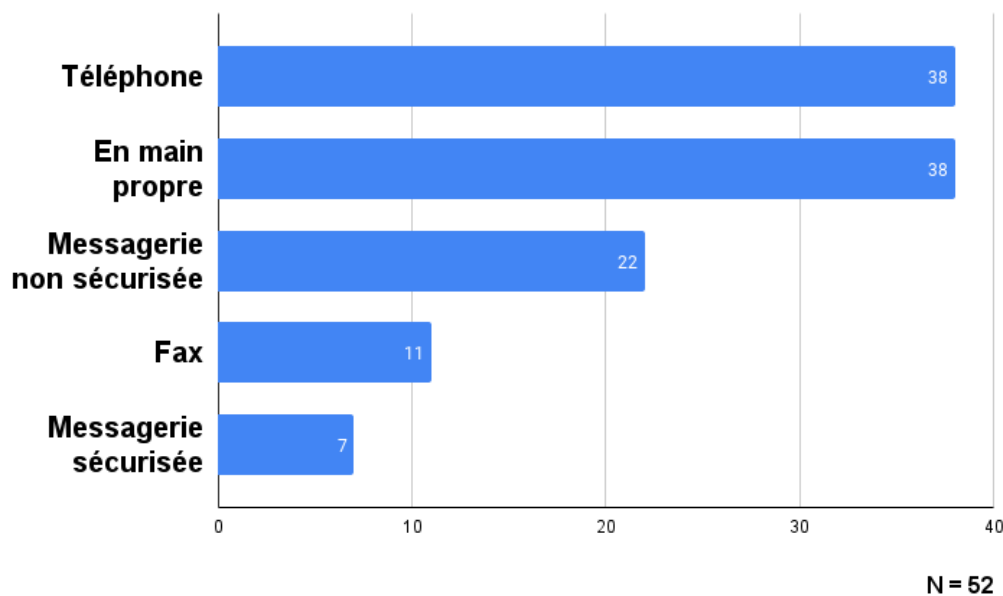


Figure 24 : Canal de transmission des informations

D'après le sondage, l'oralité est la modalité de partage d'informations privilégiée par les professionnels. En effet, l'échange de données confidentielles se fait majoritairement par téléphone (73%) et en direct au comptoir (73%).

Les répondants déclarent utiliser plus rarement d'autres moyens de communication comme les messageries électroniques et le FAX.

Ces différents modes de transmission questionnent sur la confidentialité des échanges et la sécurité du partage d'informations.

On constate en effet que les moyens de partage les plus sécurisés (messageries sécurisées et FAX) sont en réalité ceux les moins utilisés dans la pratique.

Au contraire, plus rapide que l'envoi d'un écrit, l'oral est le mode de transmission de prédilection des professionnels, bien que ce soit la modalité qui dispose du minimum de garanties quant au respect des conditions du partage d'informations.

Si ce gain de temps, aussi bien pour l'équipe officinale que pour l'interlocuteur, est un critère non négligeable, la spontanéité de l'échange contribue toutefois à moins sélectionner les informations à transmettre et encourage à un partage parfois trop important.

De plus, à la différence des supports écrits, le partage par l'oral ne permet pas une traçabilité des échanges réalisés.

La culture de l'oral pose de même des difficultés sur la confidentialité de l'échange. Il est en effet difficile de déterminer qui peut entendre une information lorsque celle-ci est partagée oralement, notamment au comptoir ou lors d'une conversation téléphonique.

Si la transmission orale s'avère dans certains cas nécessaire, comme lorsqu'il s'agit de remettre au comptoir des médicaments aux IDE, il convient cependant, quand cela est possible, d'opter pour un autre outil de communication plus sécurisé.

Quand il s'agit de recourir à un support écrit dématérialisé, on observe que les professionnels utilisent majoritairement des adresses mails non sécurisées plutôt que des adresses mails professionnelles qui sont, elles, sécurisées et permettent, comme le rappellent les étudiants de la Clinique du Droit (38) :

- La traçabilité des échanges
- Une limitation de l'étendue des informations partagées
- La conservation des informations
- La sécurité de l'écrit

Dès lors que le recours à une messagerie sécurisée médicale est aussi rapide et accessible qu'une messagerie non sécurisée, seul le manque de sensibilisation à cet outil auprès des professionnels peut expliquer qu'il ne soit pas davantage sollicité. En outre, il convient d'informer les professionnels que les messageries sécurisées médicales comme Apicrypt ou Mailiz présentent l'avantage de proposer un annuaire national recensant les professionnels de santé qui utilisent la même messagerie.

Il vous est toujours possible de vérifier l'identité de votre interlocuteur ?

52 réponses

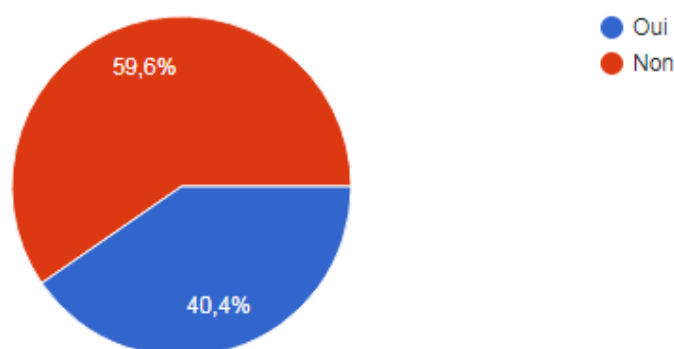


Figure 25 : Identification de l'interlocuteur

A l'heure où près de 60% des professionnels qui partagent des informations admettent ne pas toujours pouvoir vérifier l'identité de leur interlocuteur, le recours à une messagerie sécurisée médicale est une des solutions possibles à mettre en place.

Etant donné qu'il est nécessaire, pour s'y inscrire, de disposer d'une Carte de Professionnel de Santé (CPS) et de renseigner le Répertoire Partagé des Professionnels de Santé (RRPS) et l'ADELI (Automatisation DES Listes) du professionnel, cet outil limite le partage d'informations à toute personne qui pourrait prétendre être un professionnel de santé.

A l'extérieur de l'officine, il vous arrive de discuter des patients ?

131 réponses

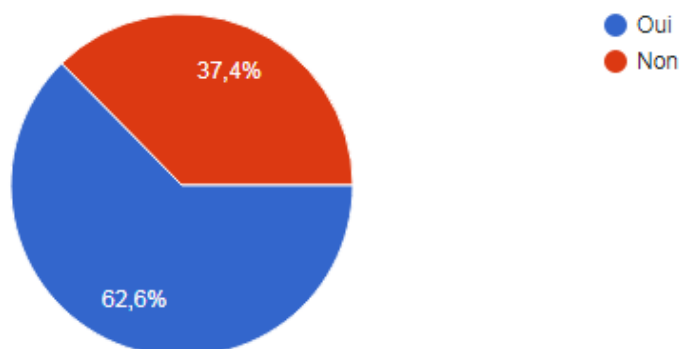


Figure 26 : Divulgateion hors cadre professionnel

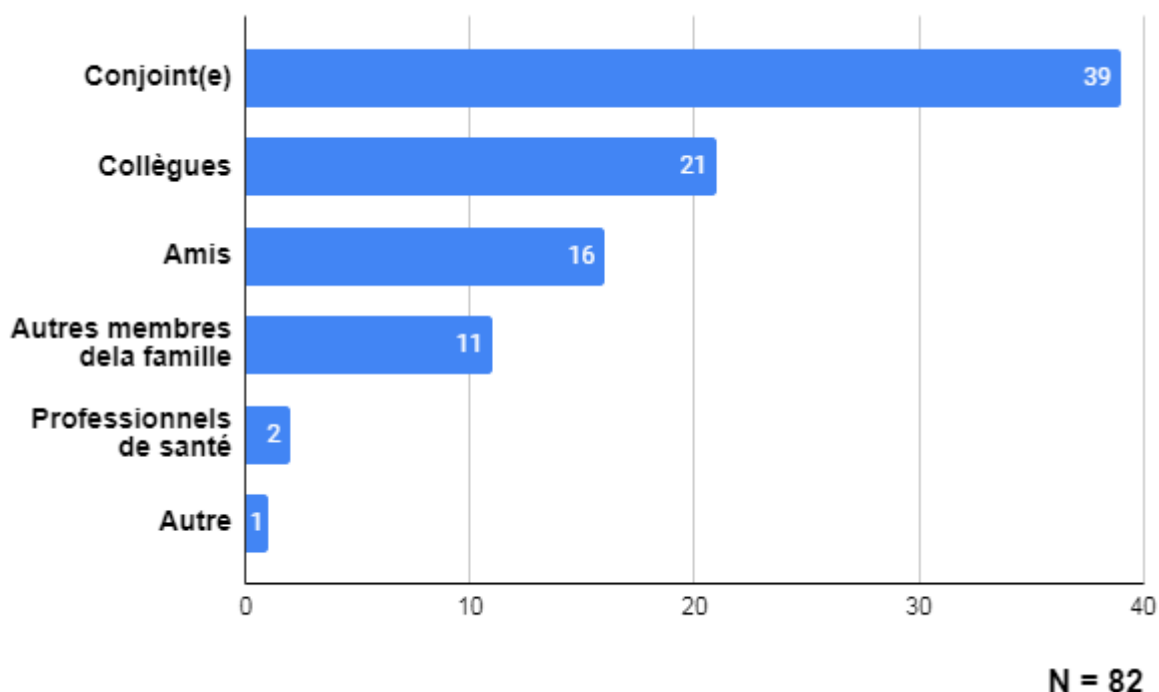


Figure 27 : Identité des interlocuteurs dans la vie privée

62,6% des répondants confient converser de leurs patients dans la sphère privée. Dans la majorité des cas, ces discussions ont lieu avec leur conjoint(e), leurs collègues et amis (professionnels de santé ou pas), mais aussi avec d'autres membres de leur famille.

Le besoin de se confier à ses proches peut apparaître comme une des raisons à cette pratique. On peut naturellement être tenté de raconter sa journée de travail.

Cela peut être un sas de décompression dans un quotidien qui n'est pas toujours facile. Il convient cependant de différencier les divulgations « innocentes » de celles qui relèvent du « scoop » et du manque de respect.

D'autre part, dans certains cas, échanger sur une situation rencontrée à l'officine avec des proches du milieu médical peut aussi s'avérer formateur et permettre d'améliorer les prises en charge.

Dans ce cas, êtes-vous vigilant à ne donner aucun élément qui pourrait permettre l'identification du patient (nom, adresse, description physique...) ?

82 réponses

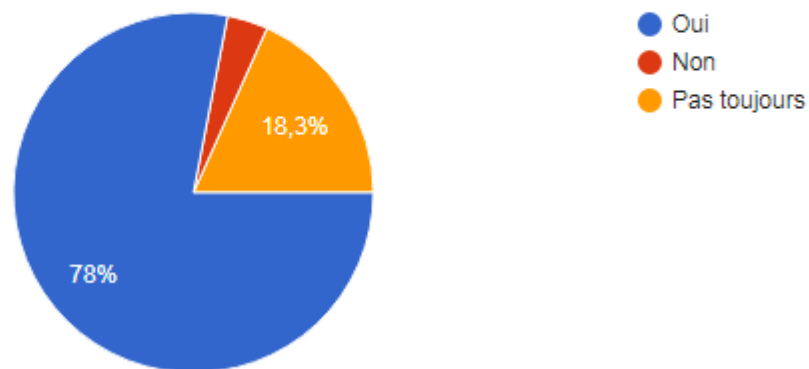


Figure 28 : Anonymisation du cas discuté

Un autre point est à souligner : le problème de l'anonymat. Près d'un quart des professionnels admettent partager des informations qui permettraient l'identification du patient.

A ce titre, au cours de mon stage en sixième année à l'officine, il m'est arrivé d'être témoin de conversations entre étudiants qui mentionnaient les enseignants qu'ils avaient comme patients dans leur officine et leurs traitements. Ces informations leur paraissaient anodines et ils n'étaient pas conscients d'entraver le secret.

On constate que l'intrusion de la sphère professionnelle dans la sphère privée est une difficulté au respect du secret professionnel. Hormis la sensibilisation des professionnels, il semble compliqué d'agir sur ce facteur de divulgations.

## Le respect du secret professionnel en pratique

Dans votre officine, des mesures (aménagement de l'espace, gestion de l'attente, protocoles de délivrance...) sont mises en place pour garantir la confidentialité et le respect du secret professionnel ?

131 réponses

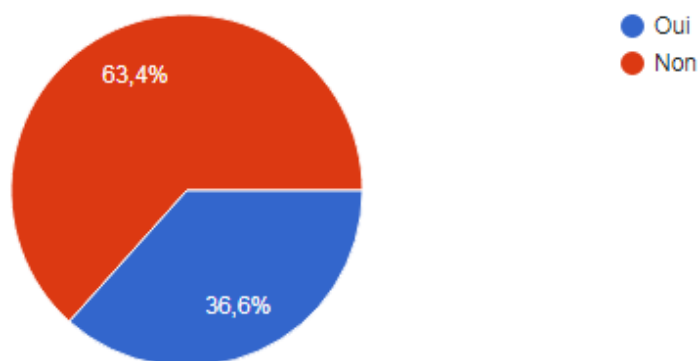


Figure 29 : Mise en place de mesures à l'officine

Un peu plus d'un tiers des personnes interrogées rapportent la mise en place de mesures au sein de leur officine pour garantir la confidentialité et le respect du secret professionnel.

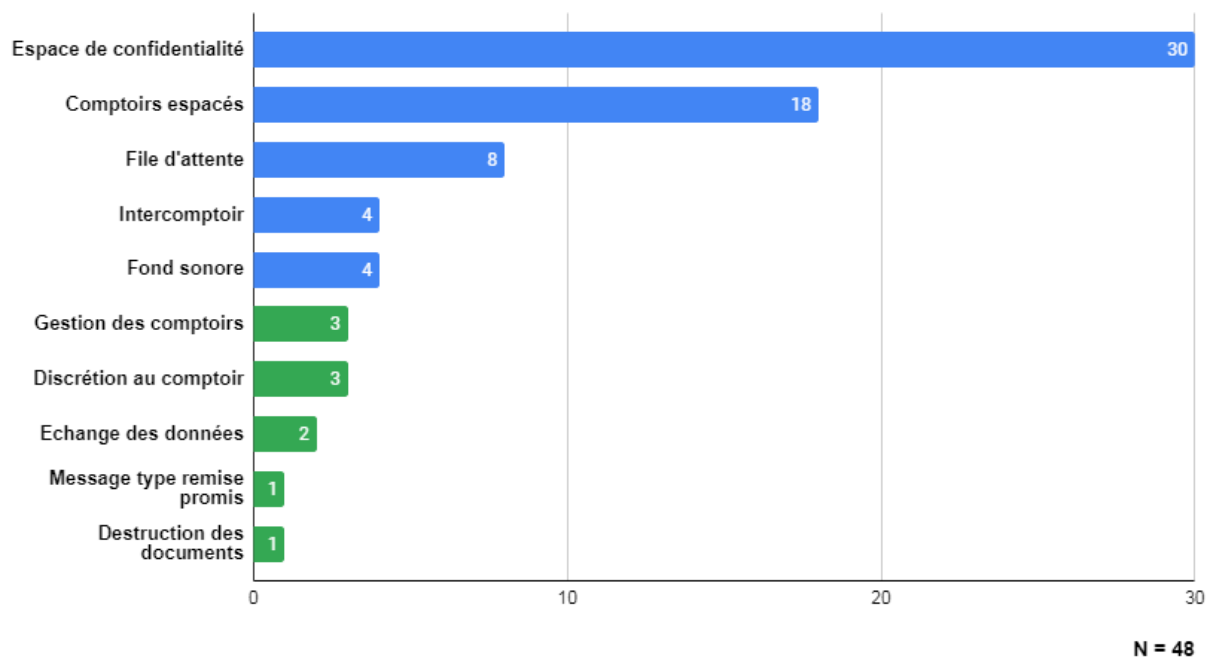


Figure 30 : Recensement des mesures mises en place

L'ensemble des mesures prises peuvent être regroupées en 2 catégories : les solutions d'agencement de l'espace et les solutions comportementales.

### Solutions d'agencement de l'espace

Le recours à un espace de confidentialité constitue la mesure phare adoptée par les professionnels interrogés pour favoriser la confidentialité.

L'espacement des postes de dispensation arrive en deuxième position. Une personne dispose dans son officine d'un comptoir isolé des autres.

Quand l'aménagement de postes séparés n'est pas envisageable, la confidentialité des échanges entre les patients et les membres de l'équipe officinale peut aussi être assurée par l'installation d'inter-comptoirs, comme c'est le cas pour 4 professionnels dans leur officine.

Inviter les patients à attendre leur tour dans une file d'attente est également une solution mentionnée par 8 personnes. Pour au moins 4 d'entre eux, cette zone d'attente est délimitée par un marquage au sol.

Une officine en Ile-de-France a opté pour un système de tickets.

En complément de l'agencement proprement dit, 4 personnes rapportent que l'espace de vente de leur officine est sonorisé de manière à masquer les conversations se tenant au comptoir.

### Solutions comportementales

Parmi les 48 professionnels interrogés, 3 d'entre eux veillent à utiliser « *un comptoir sur 2* » ou, mieux encore, « *des comptoirs opposés* » quand cela est possible pour favoriser la discrétion lors des échanges avec leur patient.

Toujours par souci de discrétion au comptoir, une officine a décidé qu'aucun nom de patient ne doit être cité à voix haute dans l'espace de vente et dans deux autres pharmacies, certains traitements comme les stupéfiants sont mis en sac avant de les remettre aux patients.

Concernant les échanges de données, si dans la pharmacie d'un sondé, l'équipe a « *une préférence pour le FAX* », une autre a adopté une politique plus ferme : elle ne



transmet « *pas d'informations par téléphone sauf si demande écrite par messagerie sécurisée ou [...] demande par un professionnel de santé connu de la pharmacie* ».

Un professionnel rapporte que dans son officine, un message standardisé et anonymisé est envoyé aux patients pour les informer de l'arrivée de leur(s) produit(s) sans que la spécialité soit mentionnée.

Enfin, pour garantir une destruction conforme des documents contenant des informations confidentielles, un professionnel a recours, dans son officine, à un broyeur.

On observe que les mesures mises en place au sein des pharmacies correspondent à celles évoquées dans la première partie.

Contrairement à ce que l'on pourrait envisager, les mesures comportementales, bien qu'applicables dans toute officine, puisqu'elles ne dépendent pas de l'espace disponible ni de la configuration des lieux, sont peu nombreuses. Les solutions mises en œuvre pour respecter la confidentialité relèvent majoritairement de l'aménagement des locaux.

Pour vous, le respect du secret professionnel est une notion :

131 réponses

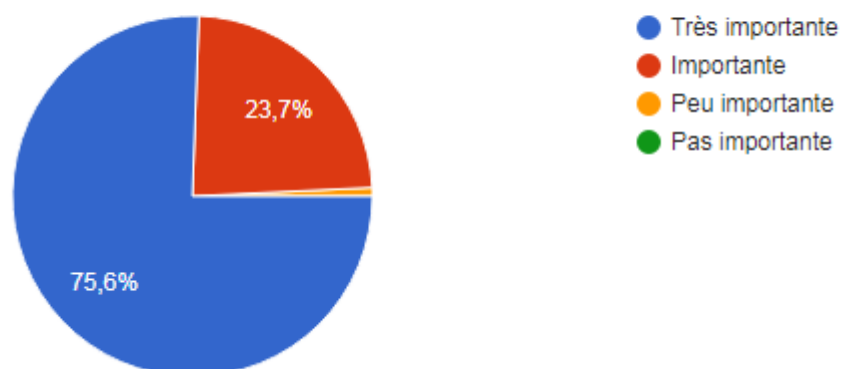


Figure 31 : Importance accordée au respect du secret professionnel

Le rôle fondamental (75,6%) ou important (23,7%) du secret professionnel à l'officine est reconnu majoritairement par les professionnels interrogés.

On notera toutefois qu'un répondant considère qu'il est « peu important ».

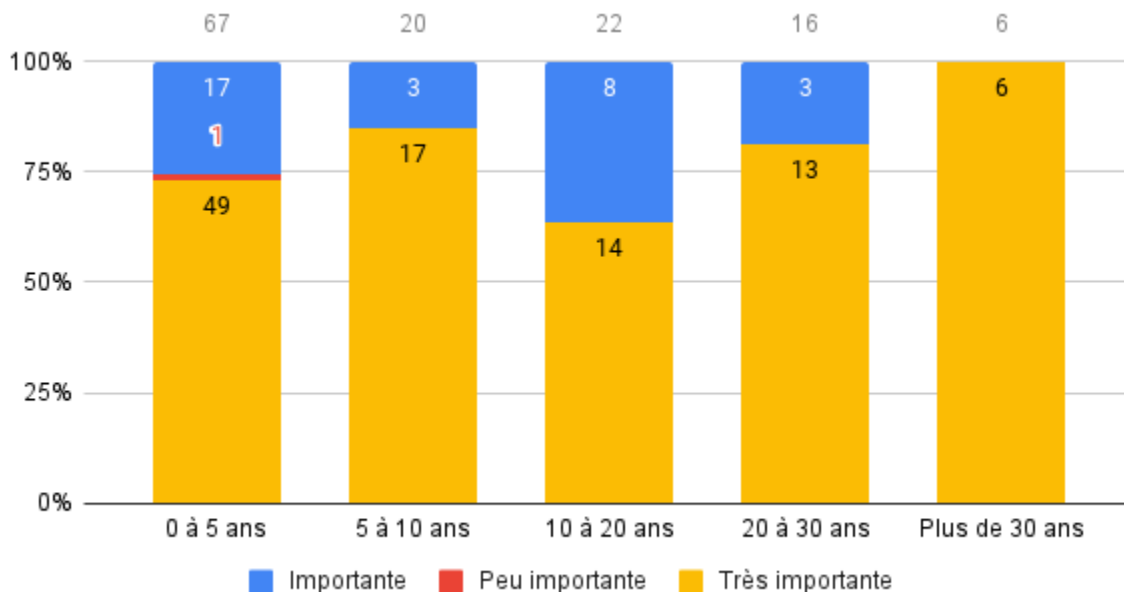


Figure 32 : Importance accordée au secret selon l'expérience du répondant

En regardant de plus près les résultats, on ne constate pas une différence d'appréhension générationnelle. Toutefois, après plus de 30 ans d'expérience en officine, l'importance attachée au secret professionnel est maximale.

Le respect du secret professionnel et la confidentialité sont une préoccupation de l'équipe ?

131 réponses

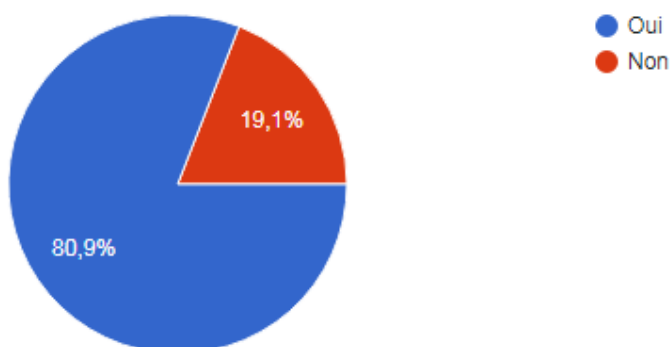


Figure 33 : Intérêt porté au secret et à la confidentialité par l'équipe officinale

Quand on leur demande, 80,9% des sondés affirment que le respect du secret professionnel et la confidentialité sont une préoccupation de l'équipe officinale dans laquelle ils exercent, contrairement aux 19,1% restants qui n'y prêtent pas une attention particulière.

Un membre de l'équipe vous a déjà alerté sur votre manque de discrétion :

131 réponses

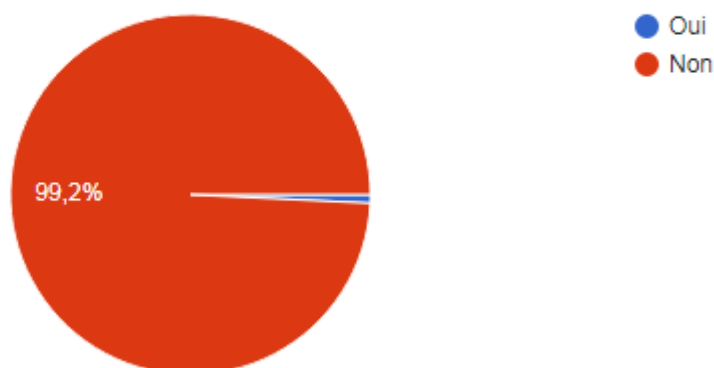


Figure 34 : Signalement d'un manque de discrétion par un collègue

Seule une personne interrogée relate avoir été alertée par un membre de l'équipe sur son manque de discrétion à l'officine à propos de « *la distance non respectée entre les clients* ».

A la suite de cette remarque qui lui a paru justifiée, le professionnel reconnaît être désormais plus vigilant. Il n'hésite pas à rappeler aux patients, lorsque cela s'avère nécessaire, d'attendre d'être pris en charge au niveau de la ligne de confidentialité signalée au sol.

Une fois encore, on relève que les échanges entre membres de l'équipe sont bénéfiques. Ils contribuent à une prise de conscience de la part des professionnels et à la mise en place d'actions visant à améliorer la confidentialité.

Le manque de confidentialité au comptoir est pour vous un frein à la prise en charge optimale de vos patients (interrogatoire, conseils...) ?

131 réponses

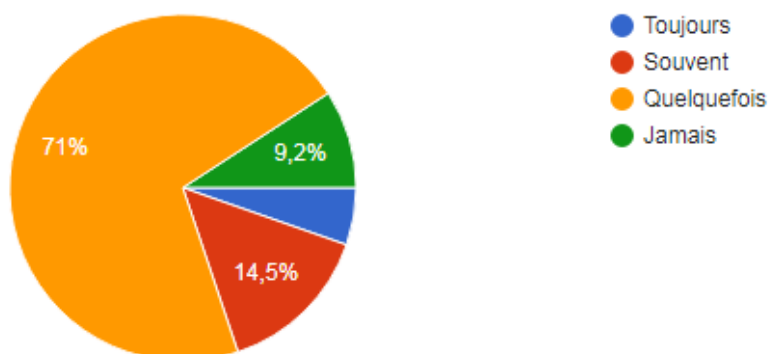


Figure 35 : Impact du manque de confidentialité sur la prise en charge du patient

Le manque de confidentialité peut se révéler un véritable frein à la prise en charge optimale des patients au comptoir. C'est d'ailleurs « toujours » le cas pour 5% des professionnels interrogés, « souvent » pour 15% et « quelquefois » pour 71% d'entre eux. Seulement 9% confient que les problèmes de confidentialité n'ont pas d'incidence sur leur manière d'exercer.

Faute de conditions de confidentialité suffisantes, le silence est une solution adoptée par les professionnels, non sans conséquence pour le patient.

L'étude Baromètre santé médecins/pharmaciens 2003 réalisée par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) (39) prend pour exemple la dispensation de la contraception d'urgence : les 25% des pharmaciens qui déclarent ne pas avoir réalisé d'entretiens spécifiques lors de la délivrance de la contraception d'urgence expliquent que dans 13,4% des cas la non-réalisation de l'entretien est liée à un problème de confidentialité.

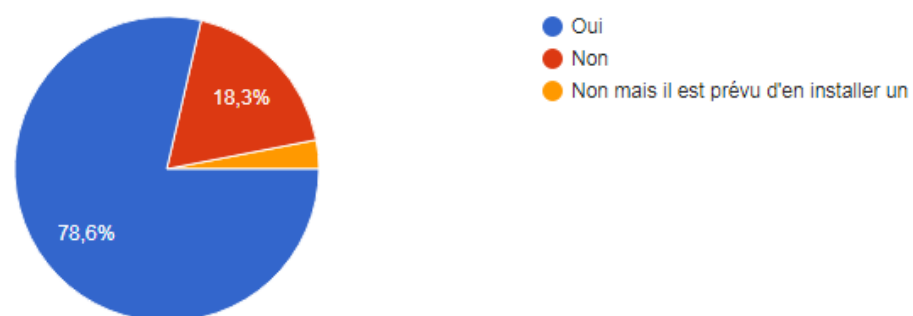
Toujours d'après cette étude (39), lorsque les entretiens sont menés, « le manque de confidentialité est associé à une diminution de la durée moyenne de ces entretiens (cinq minutes *versus* six minutes en l'absence de problèmes de confidentialité) ».

Pour pallier au manque de confidentialité au comptoir, qui se fait au détriment de l'information et de la communication nécessaires lors de la délivrance, le recours à un espace de confidentialité peut être envisagé.

### **Espace de confidentialité**

Vous disposez d'un espace de confidentialité à l'officine :

131 réponses



**Figure 36 : Présence d'un espace de confidentialité à l'officine**

Plus des 3/4 des professionnels indiquent disposer d'un espace de confidentialité dans leur officine quand le quart restant rapporte le contraire. Parmi ces derniers, une minorité seulement prévoit d'en aménager un.

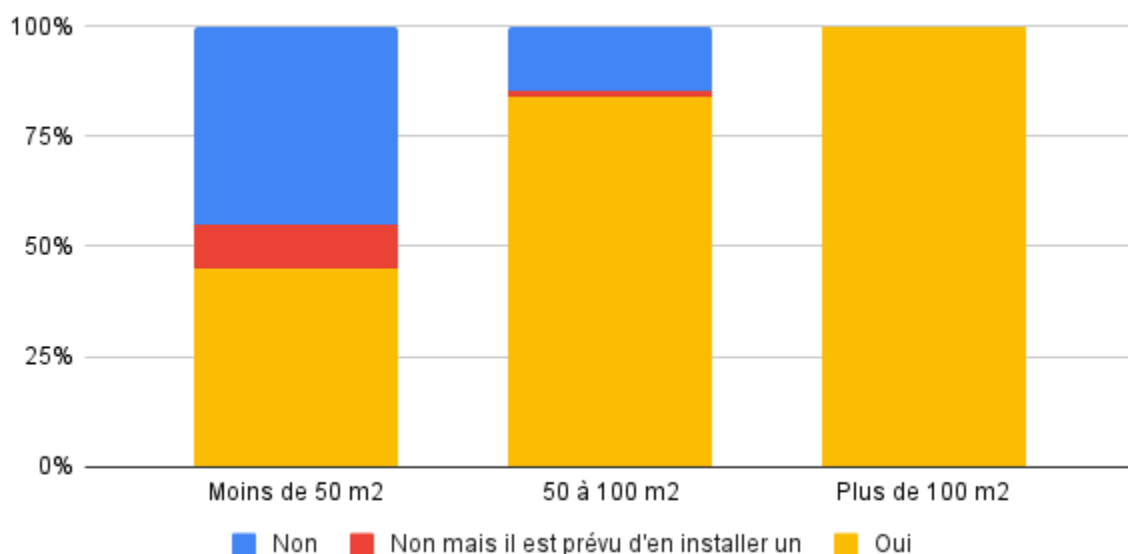


Figure 37 : Aménagement d'un espace de confidentialité selon la taille de l'officine

Le sondage révèle une différence notable entre la taille de la pharmacie et la présence d'un espace de confidentialité. Le graphique expose les proportions et indique que l'existence d'un tel espace serait corrélée de manière quasi-linéaire avec la taille de l'officine. Les grandes pharmacies (plus de 100 mètres carrés) disposent toutes d'un local de confidentialité.

L'espace est complètement isolé visuellement et phoniquement ?

103 réponses

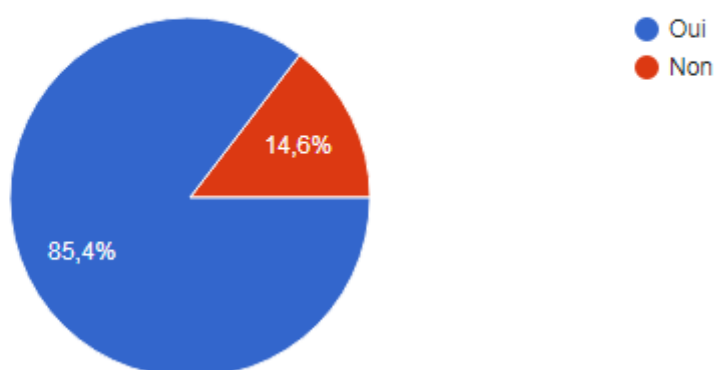
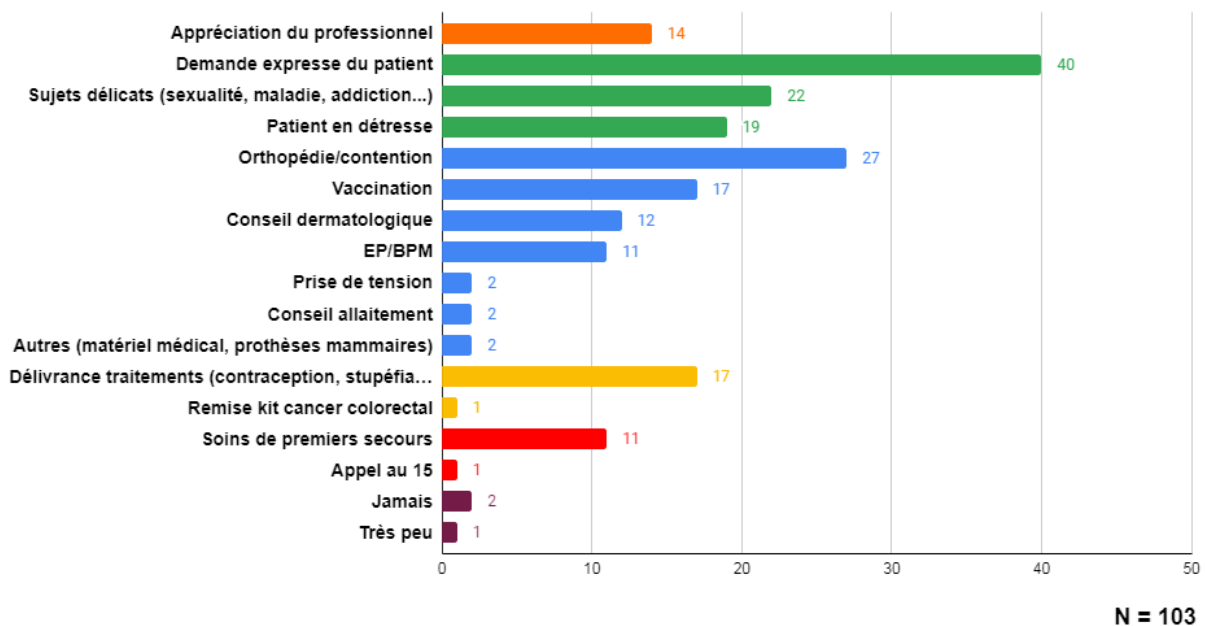


Figure 38 : Isolation de l'espace de confidentialité

Dans la majorité des cas (85,4%), l'espace de confidentialité est clos, répondant ainsi à la définition réglementaire en vigueur.



**Figure 39 : Recensement des situations de recours à l'espace de confidentialité**

On observe que le recours à l'espace de confidentialité est sollicité par les patients eux-mêmes.

Dans certaines situations, c'est le professionnel qui invite le patient à s'y rendre. C'est le cas notamment pour :

- Prendre des mesures lors d'une délivrance de matériel orthopédique ou de contention (rapporté par 27 professionnels)
- Echanger sur des sujets délicats : sexualité, maladies graves, problèmes d'addiction (mentionné par 22 personnes)
- Prendre en charge un patient en détresse (évoqué par 19 interrogés)
- Délivrer et expliquer certains traitements comme la contraception, la contraception d'urgence, les stupéfiants et d'autres médicaments qui, selon 17 professionnels, requièrent une discrétion particulière
- La réalisation des nouvelles missions confiées aux pharmaciens comme la vaccination (relaté 17 fois), les entretiens pharmaceutiques (EP) et les bilans partagés de médication (BPM) comme le rapportent 11 professionnels

Au regard des résultats, on note que l'appréciation des situations qui requièrent de s'isoler avec le patient dans un espace de confidentialité diffère selon les professionnels.

D'autre part, les professionnels incriminent les locaux comme cause la plus probable au manque de confidentialité. Néanmoins, on constate que lorsque la pharmacie dispose d'un espace de confidentialité où il est possible d'échanger en toute discrétion avec les patients, ce dernier n'est pas entièrement exploité par les équipes.

Un pharmacien titulaire m'a confié ne pas toujours y avoir recours par manque de temps. Elle est cependant consciente qu'idéalement elle devrait l'utiliser davantage, notamment lorsqu'il s'agit de prendre en charge une patiente qui vient chercher une contraception d'urgence.

#### Ces pratiques sont partagées par l'ensemble de l'équipe ?

103 réponses

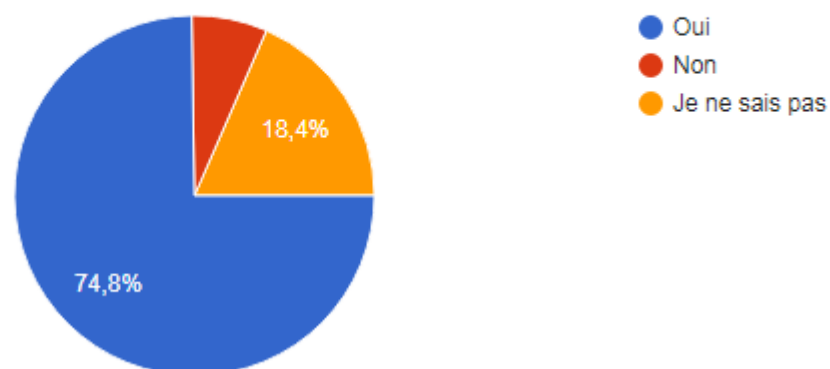


Figure 40 : Recours à l'espace de confidentialité : uniformité des pratiques ?

Les trois quarts des professionnels attestent que ces pratiques sont partagées par l'ensemble de l'équipe, ce qui n'est pas le cas pour 6,8% des interrogés. On notera toutefois que les 18,4% restants ne prêtent pas attention quant à l'utilisation de l'espace de confidentialité par leurs collègues.

Il semble pourtant intéressant dans certaines situations de définir une ligne de conduite commune à l'équipe officinale.

D'une part, s'il suit une procédure, il ne pourra pas être reproché au professionnel d'inviter son patient à le suivre dans l'espace de confidentialité, dans l'hypothèse où le temps puisse être un frein à l'utilisation de cet espace.

D'autre part, le patient saura que dans l'officine où il se rend, tout membre de l'équipe porte une attention particulière au respect de la confidentialité.

Par exemple, pourquoi ne pas proposer systématiquement au patient de se rendre dans l'espace de confidentialité lors de la remise d'un *kit* de dépistage pour le cancer colorectal afin que les modalités de réalisation du test lui soient expliquées en toute confidentialité ?

## **Plaintes de patients**

Un patient s'est déjà plaint d'un manque de discrétion dans votre officine ?

131 réponses

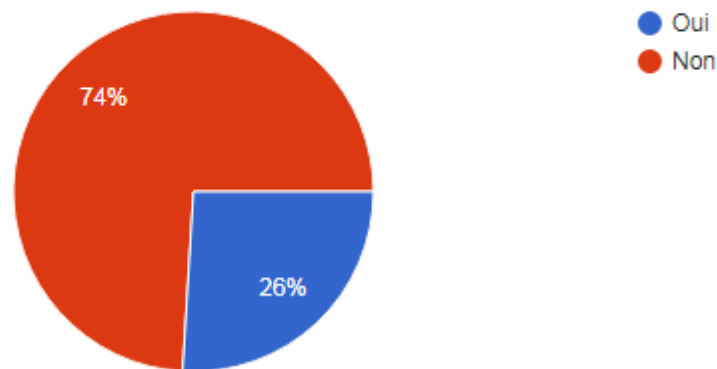


Figure 41 : Rapport de plainte lié au manque de discrétion

Un quart des professionnels interrogés mentionne des situations ayant abouti à des plaintes de patients.

Parmi les 34 plaintes signalées :

- 15 plaintes concernent le manque de discrétion du personnel, notamment lors de la délivrance d'une contraception, de stupéfiants ou de trithérapie antirétrovirale
- 11 plaintes font mention de la proximité des comptoirs qui a conduit pour 4 d'entre elles à l'intervention d'un tiers dans la discussion patient-professionnel
- 1 relate la destruction non conforme des documents papiers (documents jetés dans la poubelle)



Les autres situations succinctes sont peu précises et ne permettent pas d'être interprétées.

L'attitude des professionnels concernant leur manque de discrétion dans des situations précises est la raison principale ayant conduit à des plaintes de la part des patients.

A la suite de cette plainte, avez-vous mis en place des mesures ?

34 réponses

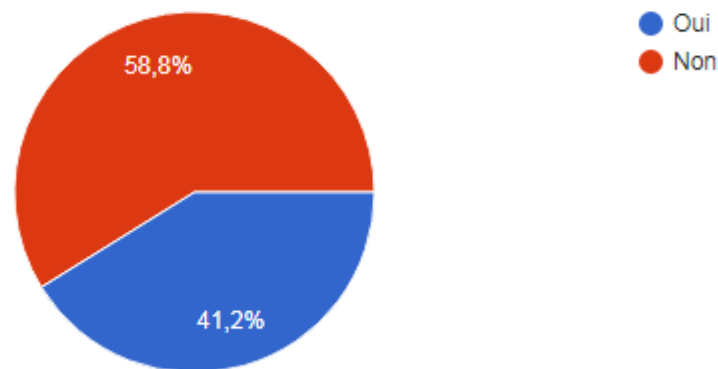


Figure 42 : Mise en place de mesures suite au retour patient

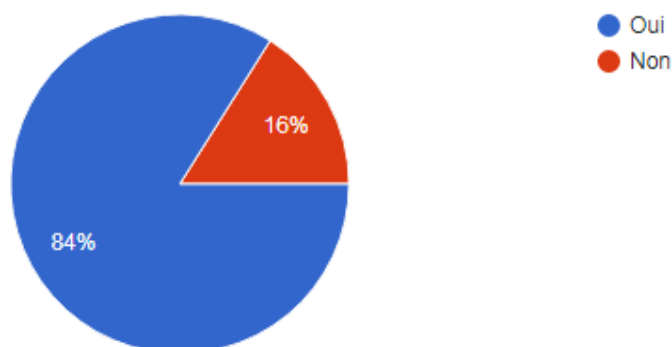
Suite aux plaintes de patients, des mesures ont été mises en place dans la pharmacie de 14 professionnels interrogés. Pourtant conscients des problèmes signalés dans leur officine, les 20 autres professionnels admettent ne pas avoir apporté de réponses adaptées.

Ne peut-on pas, *a minima*, éloigner les patients qui se montrent trop curieux, parler plus bas, se rendre dans un endroit plus discret et remettre un sac lors de délivrances de traitements qui ont fait l'objet de plaintes ou encore, à défaut de disposer d'un broyeur, déchiqueter les documents avant de les jeter ?

## Pistes d'amélioration

Vous semble-t-il nécessaire qu'une prise de conscience et qu'un travail d'optimisation soient réalisés pour améliorer la confidentialité et le secret professionnel à l'officine ?

131 réponses



**Figure 43 : Nécessité d'une prise de conscience et d'un travail d'optimisation pour améliorer la confidentialité à l'officine selon les professionnels**

84% des professionnels interrogés considèrent qu'une prise de conscience et qu'un travail d'optimisation sont nécessaires pour améliorer la confidentialité et le respect du secret professionnel à l'officine.

Au regard de ce résultat, on comprend que les professionnels, conscients pour la plupart des problèmes en lien avec le respect du secret professionnel et la confidentialité, attendent de la part des institutions la mise en place d'actions concrètes adaptées à la réalité du terrain pour les accompagner dans leur pratique.

35 professionnels interrogés ont suggéré des pistes d'amélioration. Elles reflètent les problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur quotidien, leurs attentes et la conscience qu'ils ont des faits.

Ces suggestions sont récapitulées dans le tableau 2 ci-dessous :

Tableau 4 : Améliorations suggérées par les professionnels de l'officine interrogés

<p><b>Locaux et aménagements</b></p>	<p>« Réorganisation de l'espace »,          « Repenser l'aménagement des officines » (mentionné 2 fois)  <b>Comptoirs :</b>          « Espacer les comptoirs » (cité 9 fois)          « Mettre un comptoir de discrétion éloigné des autres comptoirs »          « Séparer mieux les comptoirs avec des matériaux isolants phoniques »          « Il est impératif d'arrêter de placer les comptoirs côte à côte sans aucune isolation. Pourquoi ne pas imiter les cabines de médecin ? »  <b>Espace de confidentialité :</b>          « Avoir des salles de confidentialité obligatoires dans chaque officine si la superficie le permet »  <b>Autres :</b>          « Installation d'un broyeur papier »          « Importance d'un fond sonore »</p>
<p><b>Formation et information</b></p>	<p>« Une formation concrète à la fac et une intervention de formation continue ensuite »  <b>Formation initiale</b>          « Formation pendant les études » (repris 2 fois)          « Refaire des rappels (par exemple durant les études) sur l'importance du secret professionnel »  <b>Formation continue</b>          « Sensibiliser les équipes » (évoqué à 4 reprises)          « Faire un rappel régulier à l'ensemble de l'équipe officinale sur les règles de confidentialité à respecter »          « Une charte à lire et signer lors du recrutement et un rappel régulier »          « Communication de nos autorités sur l'importance d'utiliser les voies de communication sécurisées »</p>
<p><b>Attitude des professionnels</b></p>	<p>« Lorsque c'est possible inviter chaque patient à un poste qui ne soit pas accolé à un autre déjà occupé »          « Recourir plus souvent aux espaces de confidentialité »          « Rester discret »          « En parler entre nous derrière le comptoir »          « Mettre des commentaires sur les fiches de certains patients pour la discrétion »  <b>Communication d'informations confidentielles</b>          « Messagerie sécurisée »          « Message vocal ou SMS de promis préenregistré de manière formelle sans description exacte du promis attendu »</p>

Les suggestions recueillies auprès des professionnels font état d'une compréhension profonde des enjeux liés au respect du secret professionnel et une volonté d'améliorer les pratiques actuelles.

L'importance de réorganiser l'espace au sein des officines est soulignée par les professionnels eux-mêmes. S'il est difficile d'envisager la modification de toutes les structures existantes pour les adapter aux exigences du secret, des aménagements qui ne requièrent pas de grands espaces et d'importants travaux tels que l'installation de cloisons entre les comptoirs semblent concevables. Il pourrait cependant être imposé aux officines qui prévoient des travaux de rénovation, d'intégrer dans leurs plans d'aménagement un espace de confidentialité et des comptoirs suffisamment

isolés les uns des autres, à une distance qui pourrait d'ailleurs être précisée par les institutions.

Un professionnel va jusqu'à suggérer de s'inspirer des cabinets médicaux, une idée qui fait écho à celle d'un autre pharmacien qui, dans sa thèse d'exercice sur la confidentialité à l'officine, recommande des comptoirs individualisés et séparés de part et d'autres de cloisons de plus de 3 mètres de longueur (*Figure 41*) (40).

Outre le fait que cet aménagement rappelle davantage des guichets administratifs que des comptoirs de pharmacie, en raison de l'espace qu'il requiert et de la surface de vente qu'il fait perdre, cette proposition semble peu adaptée aux officines. Par ailleurs, les officines étant victimes de vols, il est indispensable que le personnel garde constamment un œil sur l'espace de vente depuis les comptoirs, ce qui s'avère impossible avec ce type d'aménagement.

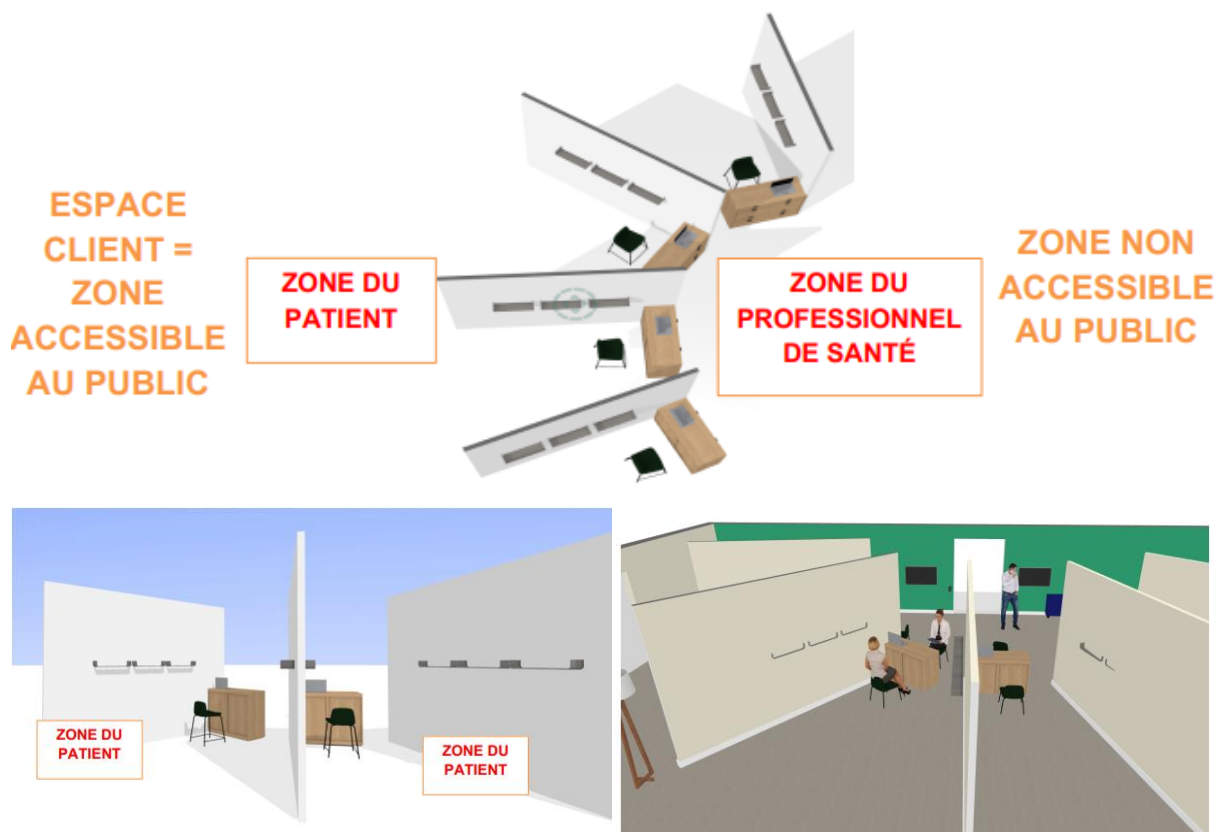


Figure 44 : Plans 3D de l'aménagement des comptoirs cloisonnés à l'officine

La formation initiale et continue des équipes officinales apparaît comme une nécessité pour maintenir une vigilance constante sur le respect du secret professionnel. Plusieurs personnes recommandent des formations concrètes dès les études, agrémentées de rappels réguliers tout au long de la pratique.

Enfin, l'attitude des professionnels et les méthodes de communication jouent un rôle déterminant. L'adoption de comportements discrets et l'utilisation de moyens de communication sécurisés sont des mesures simples mais efficaces pour renforcer la confidentialité.

## 4.2 Enquête réalisée auprès des patients

### Découverte des patients

Vous êtes :

93 réponses

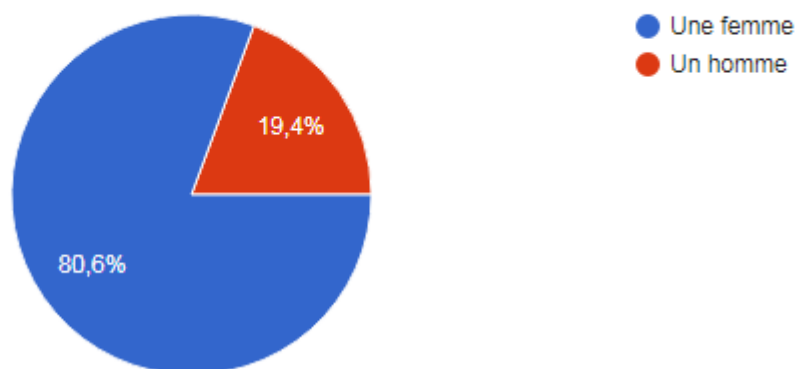


Figure 45 : Genre (F/H) des patients sondés

Au total 93 personnes ont répondu à l'enquête ; 75 sont des femmes et 18 sont des hommes.

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

93 réponses

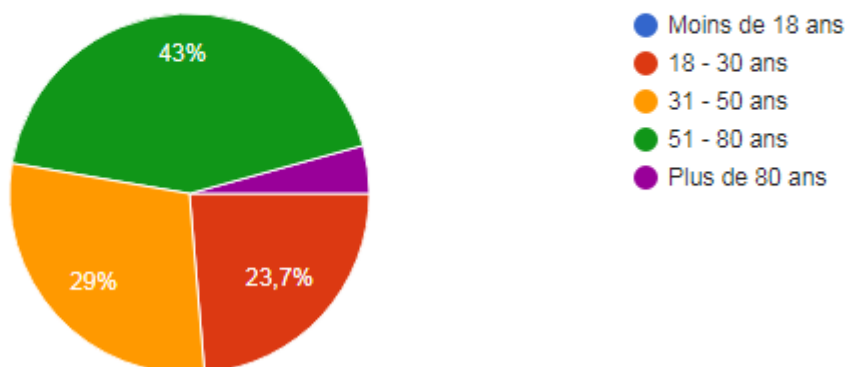


Figure 46 : Tranche d'âge des patients sondés

Parmi les personnes interrogées, 23,7% des répondants ont entre 18 et 30 ans, 29% ont entre 31 et 50 ans, 43% ont entre 51 et 60 ans et 4,3% ont plus de 80 ans. Aucun mineur n'a répondu à l'enquête.

### Dans quelle région résidez-vous ?

93 réponses

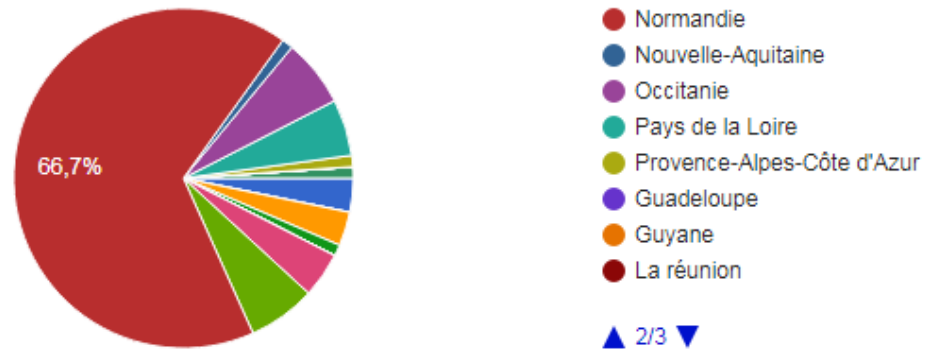


Figure 47 : Région ou département de résidence des personnes sondées

On observe que les répondants sont majoritairement normands, à 66.7%. Pour autant, le questionnaire a été partagé au-delà de région normande puisque des réponses ont été enregistrées dans 11 autres régions et départements français.

### Vous avez l'habitude de vous rendre en pharmacie pour :

93 réponses

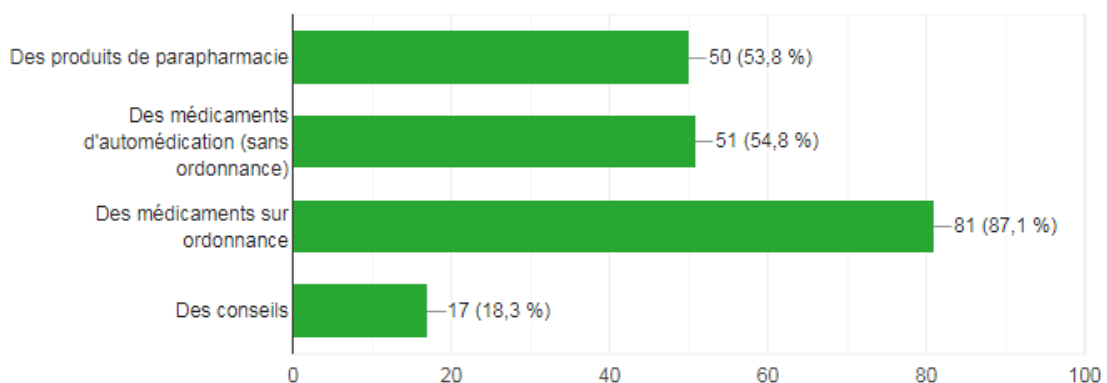


Figure 48 : Motifs de visite à l'officine

Les répondants se rendent essentiellement à la pharmacie pour honorer une prescription médicale, mais également pour acheter des médicaments d'automédication et des produits de parapharmacie. Plus rarement, ils viennent pour demander des conseils.

## Prenez-vous un traitement chronique (au long cours) ?

93 réponses

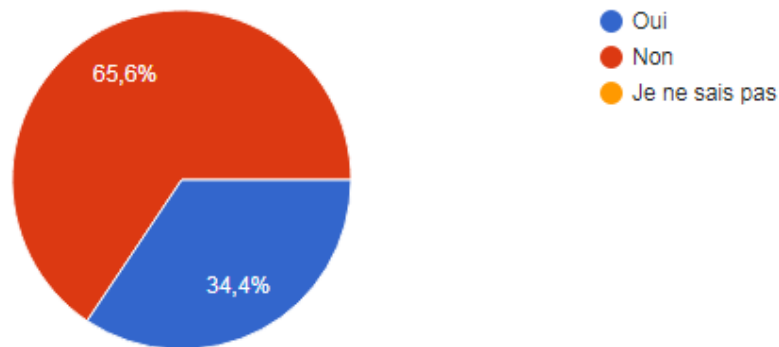


Figure 49 : Prise (ou non) d'un traitement chronique par les patients interrogés

Sur les 93 patients ayant répondu au questionnaire, 34.4% prennent un traitement chronique.

## Vous vous rendez à la pharmacie :

93 réponses

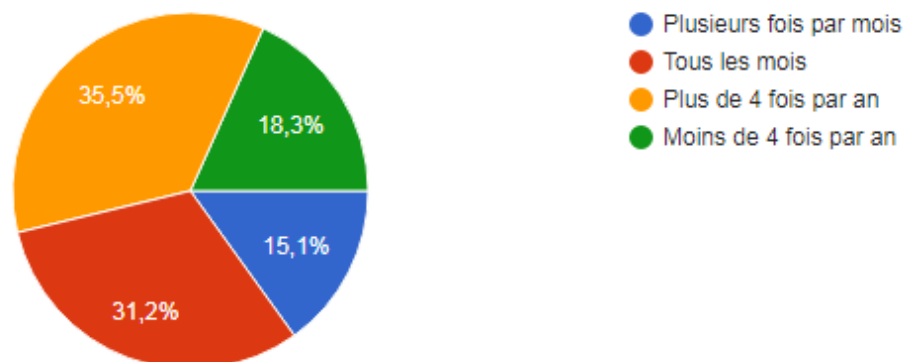


Figure 50 : Fréquence des visites à l'officine

31,2% des interrogés se rendent à la pharmacie une fois par mois et 15,1% plusieurs fois par mois. Les 53,8% restants fréquentent quant à eux plus rarement les officines.

**Tableau 5 : Fréquentation annuelle de la pharmacie en fonction de la prise (ou non) d'un traitement chronique**

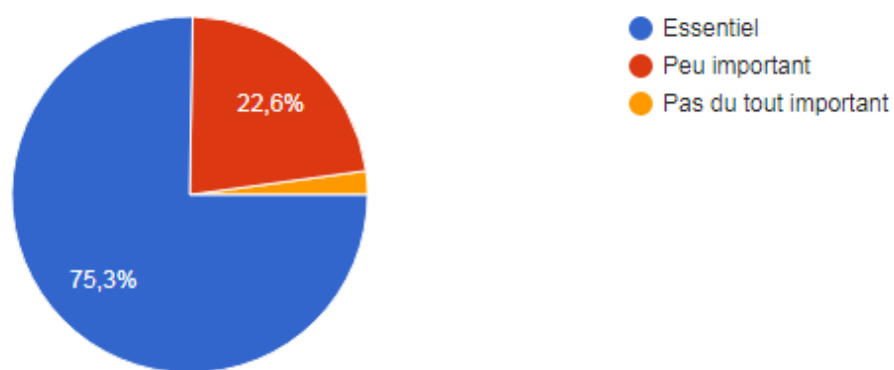
Prenez-vous un traitement chronique (au long cours) ?	Vous vous rendez à la pharmacie :				
	Moins de 4 fois par an	Plus de 4 fois par an	Plusieurs fois par mois	Tous les mois	Total général
Non	17,20%	25,81%	<b>10,75%</b>	11,83%	65,59%
Oui	1,08%	9,68%	4,30%	19,35%	34,41%
<b>Total général</b>	<b>18,28%</b>	<b>35,48%</b>	<b>15,05%</b>	<b>31,18%</b>	<b>100,00%</b>

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce ne sont pas les patients sous traitement chronique qui ont répondu se rendre « plusieurs fois par mois » à la pharmacie. En effet, parmi les 15,1% des personnes qui fréquentent les officines « plusieurs fois par mois », les 2/3 n'ont pas de traitement chronique.

### Perception de la confidentialité

La confidentialité à la pharmacie est pour vous un élément :

93 réponses



**Figure 51 : Importance accordée par les patients à la confidentialité**

La confidentialité est un élément essentiel pour les 3/4 des personnes interrogées, et ce quelle que soit la tranche d'âge.



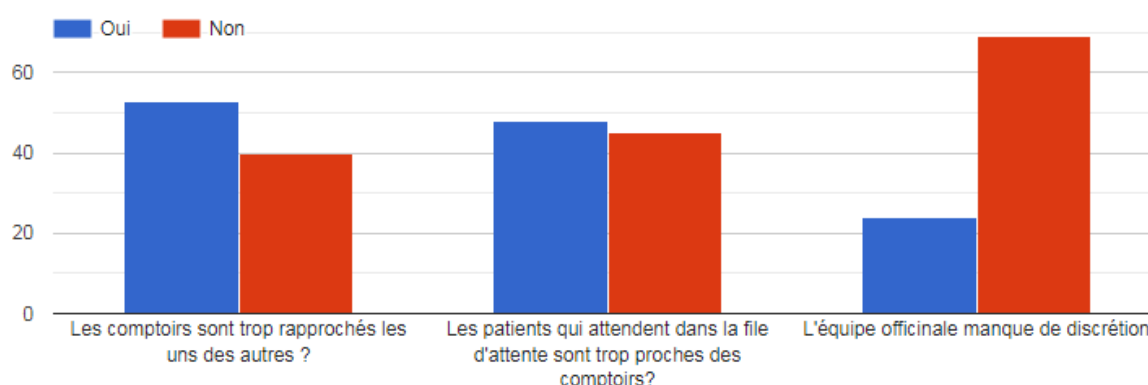
**Tableau 6 : Corrélation entre le manque de confidentialité ressenti par les patients et leur tranche d'âge**

Vous est-il déjà arrivé de changer de pharmacie pour davantage de discrétion ?	Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?				
	18 – 30 ans	31 – 50 ans	51 - 80 ans	Plus de 80 ans	Total général
Non	19	24	32	4	79
Oui	3	3	8	0	14
<b>Total général</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>93</b>

14 patients sur 93, soit 15% déclarent d'ailleurs avoir déjà changé de pharmacie pour davantage de discrétion, et ce à nouveau quel que soit l'âge.

Il apparaît donc que le manque de confidentialité peut se traduire par une perte de patientèle et, par conséquent, une perte économique pour la pharmacie. L'enjeu économique de la confidentialité n'est pourtant pas une prise en compte habituelle des pharmaciens titulaires.

A la pharmacie, vous trouvez que :



**Figure 52 : Perception des patients sur les aménagements relatifs au(x) besoin(s) de confidentialité à l'officine**

Il a été demandé aux 93 participants de donner leur avis sur l'aménagement des officines et l'attitude du personnel, critères qui concourent à la confidentialité à l'officine.

Les avis sont partagés :

- Les comptoirs sont trop rapprochés les uns des autres pour 57% des patients
- Les personnes qui patientent dans la file d'attente sont trop proches des comptoirs pour 52% des répondants
- L'équipe officinale manque de discrétion selon 26% des sondés

Vous ou un proche avez déjà été confronté à un manque de confidentialité de la part d'une équipe officinale ?

93 réponses

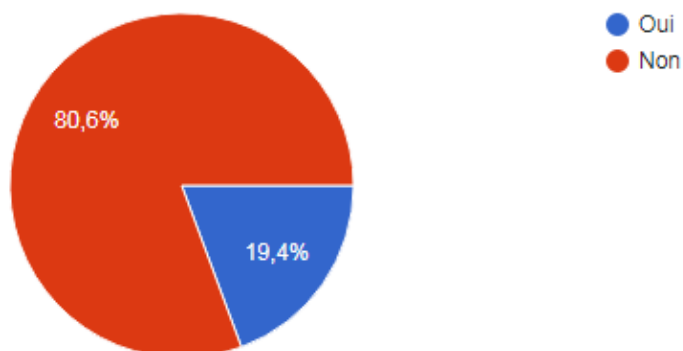


Figure 53 : Patients ou proches victimes d'un manque de confidentialité

18 sondés estiment avoir été victimes, eux ou un proche, d'un manque de confidentialité à l'officine. S'il s'agit pour la majorité des cas d'un manque de discrétion de la part du professionnel, notamment en parlant trop fort au comptoir ; deux situations où le secret professionnel a été violé ont été rapportées : « *le personnel a donné des informations sur l'état de santé d'un proche* » et « *la révélation de maladie* ». Les deux victimes n'ont pas donné davantage de détails, mais confient que cela a eu des répercussions sur leur vie (impact moral, social et/ou psychologique).

Un troisième patient, impacté également par la situation raconte avoir « *expliqué quelque chose à voix basse à la pharmacienne qui l'a ensuite répété à ses collègues à voix haute devant une file d'attente d'autres patients...* »

Il convient par conséquent de ne pas minimiser le manque de discrétion au comptoir qui peut impacter le patient.

Vous arrive-t-il d'apercevoir les médicaments délivrés à d'autres patients au comptoir ?

93 réponses

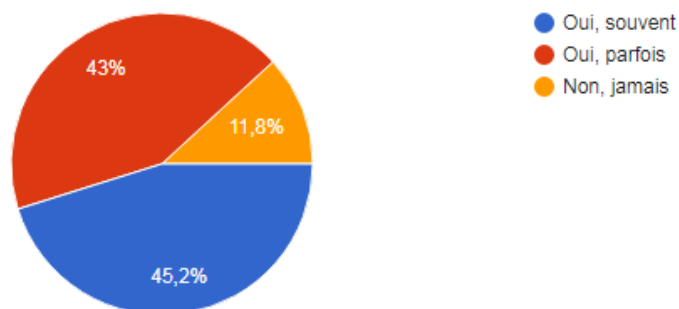


Figure 54 : Médicaments "à portée de vue" sur le comptoir

Cela vous dérange-t-il ?

82 réponses

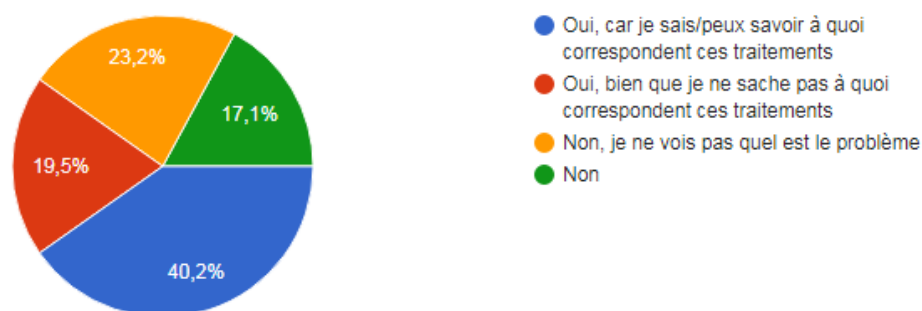


Figure 55 : Gêne occasionnée

Le sondage révèle que 82 des 93 patients aperçoivent les boîtes de médicaments délivrées aux autres patients et cela dérange un peu plus de la moitié d'entre eux. Cette gêne s'explique majoritairement par le fait qu'ils connaissent ou qu'il leur est possible de savoir l'indication des traitements et ainsi d'en déduire la ou les pathologie(s) des patients.

Vous arrive-t-il d'entendre les échanges entre l'équipe officinale et les autres patients ?

93 réponses

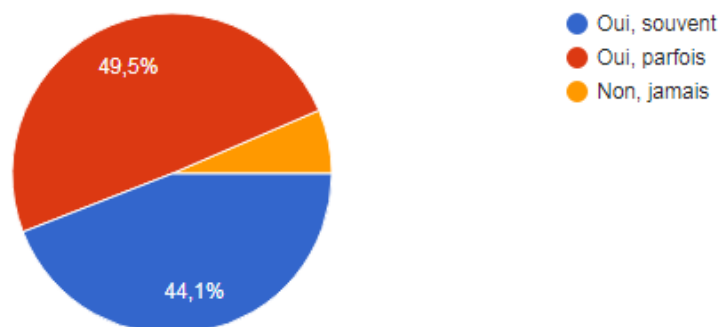


Figure 56 : Echanges verbaux " à portée d'oreille" des patients

Cela vous dérange-t-il ?

87 réponses

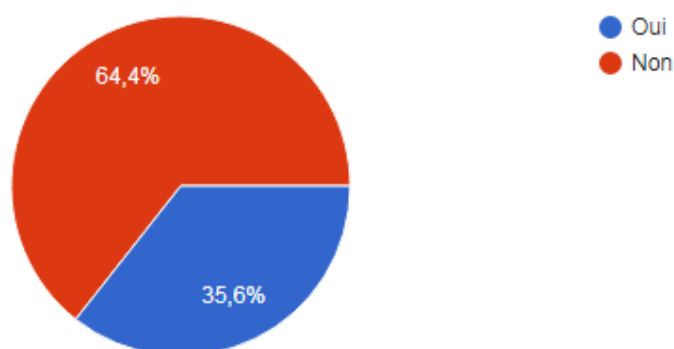


Figure 57 : Gêne occasionnée

87 personnes déclarent entendre les conversations des autres patients sans que cela ne pose problème pour plus de la moitié d'entre eux.

Il apparaît donc que les personnes sont davantage gênées de voir ce qui est délivré aux autres patients que d'entendre les échanges entre le patient et l'équipe officinale, y compris les conseils associés aux traitements, ces derniers étant pourtant de manière générale plus compréhensibles par l'ensemble du public et plus explicites que le nom d'un médicament.

## Espace de confidentialité

Avoir à disposition un local où un pharmacien/préparateur peut vous recevoir personnellement à l'abri des autres patients est :

93 réponses

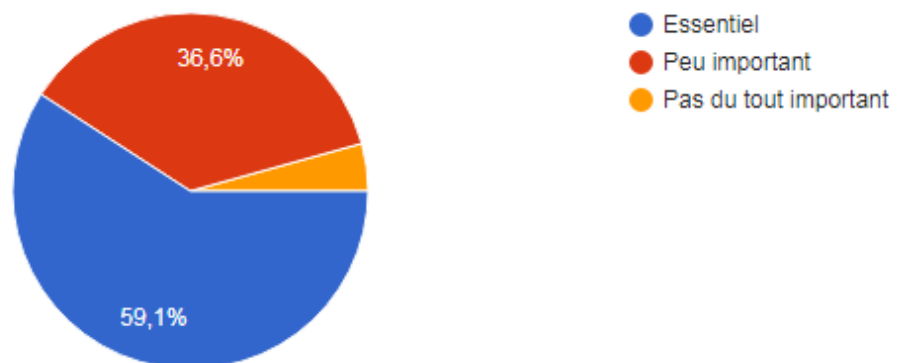


Figure 58 : Importance accordée par le patient à l'espace de confidentialité

La présence d'un espace de confidentialité à l'officine où le patient peut s'entretenir en toute discrétion avec un professionnel de santé est considérée comme « essentielle » pour 55 personnes soit près de 60% des répondants.

La pharmacie dans laquelle vous vous rendez dispose d'un espace de confidentialité (espace isolé visuellement et phoniquement) ?

93 réponses

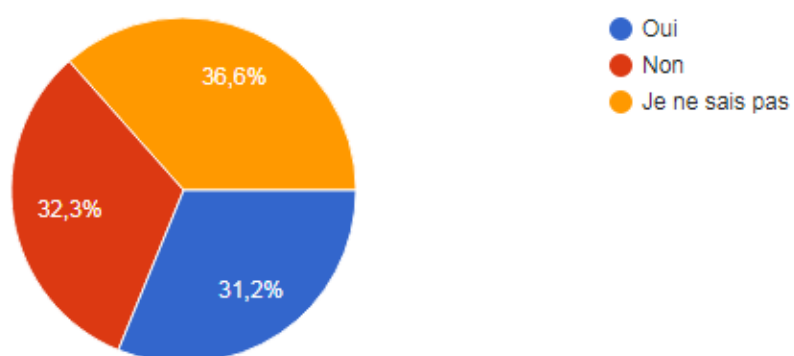


Figure 59 : Connaissance du patient de l'existence d'un espace de confidentialité

**Tableau 7 : Connaissance et importance d'un espace de confidentialité selon les patients interrogés**

Avoir à disposition un local où un pharmacien/préparateur peut vous recevoir personnellement à l'abri des autres patients est :	La pharmacie dans laquelle vous vous rendez dispose d'un espace de confidentialité (espace isolé visuellement et phoniquement) ?			
	Je ne sais pas	Non	Oui	Total général
Essentiel	21	13	21	55
Pas du tout important	2	2	0	4
Peu important	11	15	8	34
<b>Total général</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>93</b>

Lorsqu'on demande aux interrogés si les officines dans lesquelles ils se rendent disposent de cet espace, la répartition est homogène :

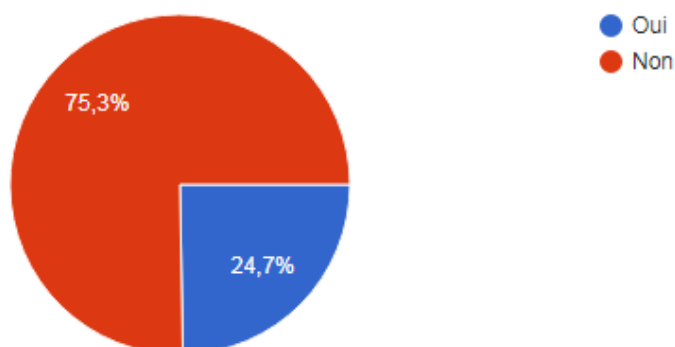
- 1/3 des personnes affirme que la pharmacie en propose un
- 1/3 des personnes mentionne l'absence de cet espace
- 1/3 des répondants ne sait pas si c'est le cas

La méconnaissance pour 1/3 des patients est assez surprenante d'autant plus que parmi ces 34 personnes, 21 soulignent à la question précédente l'importance d'en proposer un.

Ici, on constate une attente directe des patients à laquelle il est facilement possible de répondre en informant, par exemple par une affiche, de la présence de cet espace (lorsque l'officine en dispose d'un), pour permettre ainsi au patient de demander à s'entretenir à l'écart.

**Vous a-t-on déjà proposé d'aller dans un espace à l'écart des autres patients pour plus de discrétion ?**

93 réponses



**Figure 60 : Proposition faite (ou non) au patient d'accéder à cet espace**

Un quart des répondants s'est déjà vu proposer par un membre de l'équipe officinale de l'accompagner dans un espace à l'écart des autres patients pour davantage de confidentialité.

Ces patients y ont eu recours pour :

- Une prise de mesure de contention
- Un essai de matériel orthopédique
- Des conseils et soins de premiers secours
- Un acte de vaccination
- Un test antigénique
- Une prise de tension

Avez-vous apprécié cette attention ?

23 réponses

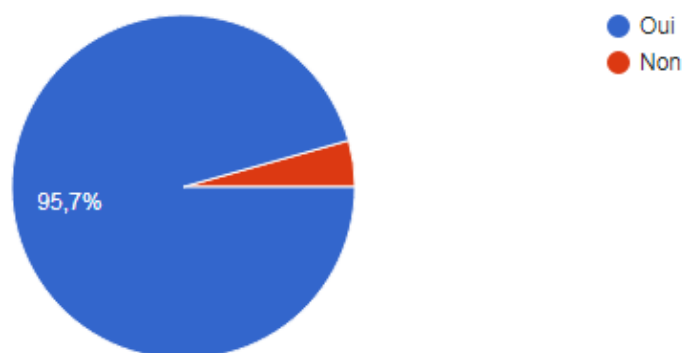


Figure 61 : Satisfaction patient de se voir proposer l'accès à cet espace

Hormis une personne, l'ensemble des patients a apprécié l'initiative du professionnel de santé.

Notons que ladite personne fait partie des quelques interrogés ayant répondu que la confidentialité à l'officine et la présence d'un local de confidentialité ne sont « pas du tout important[s] » selon elle. Cette appréciation est sans doute sous-estimée du fait du jeune âge (entre 18 et 30 ans) du répondant et de son absence de traitement chronique, qui font probablement de lui un patient peu habitué à fréquenter l'officine (moins de 4 fois par an).

Dans certaines situations, préféreriez-vous être reçu(e) à l'écart des autres patients ?

93 réponses

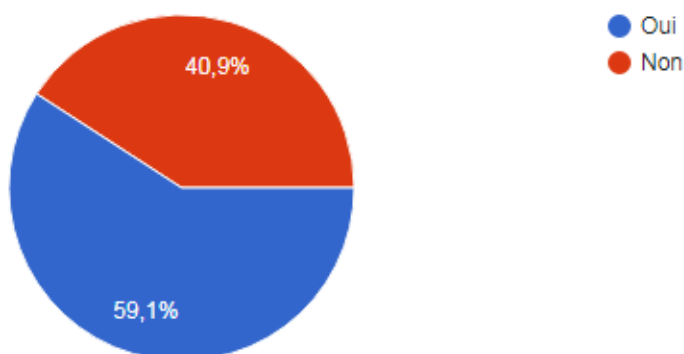


Figure 62 : Importance de l'espace de confidentialité pour les situations particulières selon les patients

Le sondage révèle que 59% des patients préféreraient être reçus à l'écart dans certains cas.

Parmi les circonstances mentionnées par les interrogés, trois situations sont souvent évoquées :

- Les problématiques d'ordre intime : Infections sexuellement transmissibles (IST), contraception, mycose génitale, hémorroïdes, fuites urinaires... (repris 36 fois)
- La dispensation de certains traitements (évoqué à 6 reprises)
- La prise en charge de maladies graves (rapporté 5 fois)

On note un net décalage entre les principales raisons pour lesquelles les patients souhaiteraient être reçus à l'écart et celles pour lesquelles on leur a proposé. De fait, si 36 personnes attendent de se voir proposer par un professionnel de s'isoler pour échanger en toute confidentialité sur les problématiques d'ordre intime, aucun des 93 répondants ne mentionne l'avoir été pour ce type de situation. Cela se vérifie aussi quand il s'agit de délivrer certains médicaments et apporter des conseils sur ces derniers ou une maladie grave.

Si ces résultats semblent traduire une discordance entre la pratique des professionnels (cf. 4.1 Enquête réalisée auprès des professionnels à l'officine) et la demande des patients, on ne peut cependant pas exclure l'hypothèse que les



sondés n'ont jamais été confrontés à ce type de situations, ce qui semble peu probable au vu de la diversité des profils des patients.

### Traitement des données personnelles

Avez-vous le sentiment que vos données personnelles sont en sécurité à la pharmacie ?

93 réponses

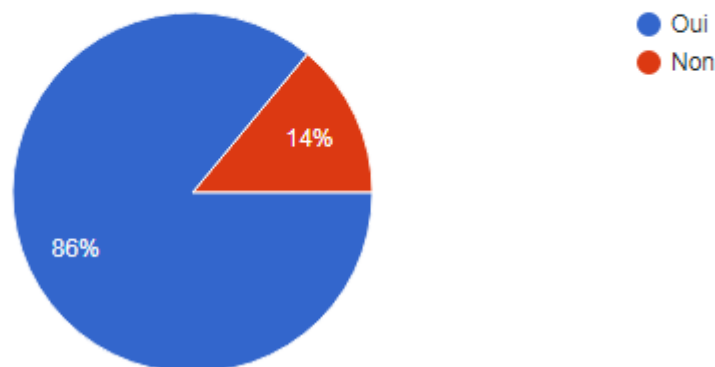


Figure 63 : Sentiment de sécurité des données personnelles

86% des patients interrogés estiment que leurs données personnelles sont en sécurité à la pharmacie, ce qui paraît encourageant au vu de l'actualité qui a tendance à rapporter des problèmes de piratage de données confidentielles de patients (27) (28).

Avez-vous un dossier pharmaceutique ouvert ? (*Le dossier pharmaceutique est un historique consultable grâce à la carte vitale qui recense tous les médicaments délivrés au cours des quatre derniers mois*)

93 réponses

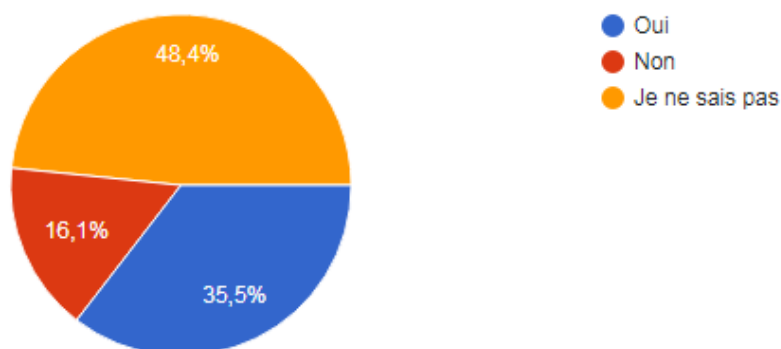


Figure 64 : Patients détenteurs d'un Dossier Pharmaceutique

Il ressort de l'enquête qu'un peu plus d'un tiers des patients a un Dossier Pharmaceutique ouvert. A l'inverse, 16% affirment le contraire.

Près d'un sondé sur deux en revanche ne sait pas si son Dossier Pharmaceutique est créé.

Vous a-t-on expliqué en quoi cela consiste ?

33 réponses

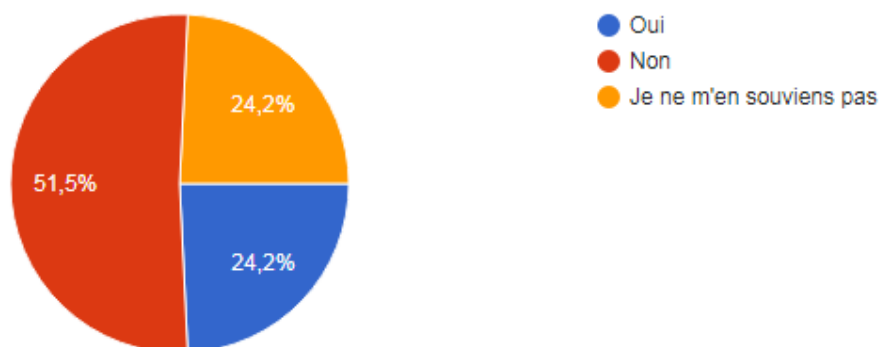


Figure 65 : Connaissance du principe du Dossier Pharmaceutique

Vous a-t-on demandé votre accord pour le créer ?

33 réponses

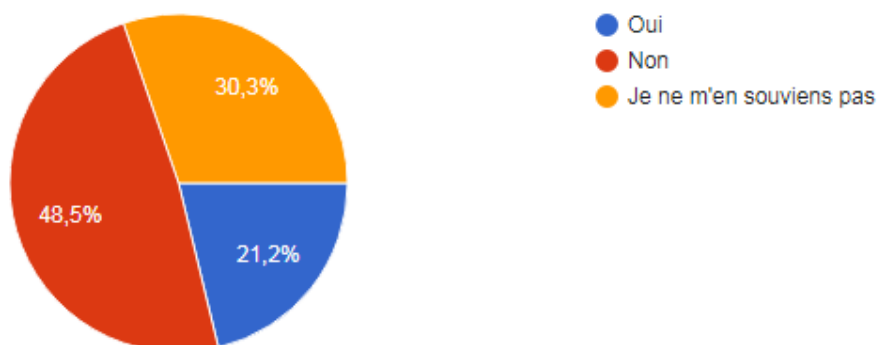


Figure 66 : Demande d'accord préalable pour la création du Dossier Pharmaceutique

Si l'on en croit les 33 détenteurs d'un Dossier Pharmaceutique, seulement près d'un quart d'entre eux ont été sensibilisés à cet outil et ont donné leur accord pour l'ouvrir.

Ce constat est surprenant et interroge. En effet, lors de la diffusion du questionnaire, le professionnel était encore dans l'obligation de recueillir le consentement exprès et éclairé du patient avant de créer son dossier. Une attestation de création papier était

ensuite remise au bénéficiaire pour s'assurer de son accord verbal et de sa bonne information.

Cependant, on observe ici que, dans au moins la moitié des cas, cela n'a pas été fait.

Il convient de préciser que depuis le 5 avril 2023 les modalités concernant l'ouverture d'un Dossier Pharmaceutique ont changé. En effet, en application du décret 2023-251 du 3 avril 2023 sa création est automatique, sauf si le patient s'y oppose dans un délai de 6 semaines.

### **Pistes d'amélioration**

Selon vous, il est nécessaire que des améliorations soient apportées dans les pharmacies (agencement des locaux et/ou sensibilisation du personnel) pour garantir la confidentialité ?

93 réponses

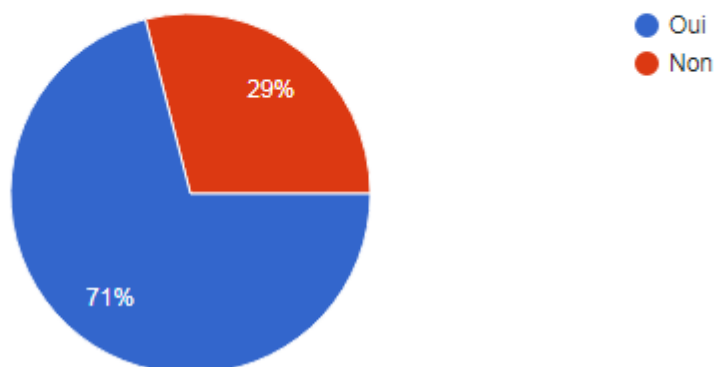


Figure 67 : Nécessité d'améliorations pour garantir la confidentialité à l'officine selon le patient

Enfin, près des 3/4 des patients interrogés estiment nécessaire d'apporter des améliorations pour garantir la confidentialité à l'officine.

Ce chiffre atteste que les patients sont demandeurs d'actions et d'aménagements spécifiques.

Quelques-uns ont d'ailleurs suggéré des pistes d'amélioration qui sont récapitulées dans le tableau suivant :

**Tableau 8 : Suggestions des patients pour améliorer la confidentialité à l'officine**

<p><b>Locaux et aménagements</b></p>	<p><b>Comptoir :</b>                  « Des comptoirs plus éloignés » (mentionné à 12 reprises)                  « Installer des cloisons entre chaque comptoir »                  « Mettre un "comptoir " un peu plus confidentiel et pouvoir le choisir si besoin » (répété 2 fois)                  « Éviter les guichets en ligne »  <b>Espace de confidentialité :</b>                  « Box de discrétion où recevoir les patients » (cité 2 fois)  <b>Attente prise en charge :</b>                  « Prévoir une file d'attente plus éloignée des caisses » (évoqué par 2 personnes)                  « Faire un marquage au sol clair » (rapporté 2 fois)                  « Permettre aux clients de s'asseoir en attendant leur tour »                  « Dissocier les patients avec ou sans ordonnance » (proposé 2 fois), « Une file à part quand on estime que le secret médical doit être absolument respecté »</p>
<p><b>Informations aux patients</b></p>	<p>« Inscrire sur le comptoir, la possibilité pour le patient d'être reçu de façon isolée, de manière à ce qu'il puisse le demander si besoin » (mentionné 2 fois)</p>
<p><b>Attitude des professionnels</b></p>	<p>« Parler moins fort »                  « Ecrire plutôt que parler parfois »                  « Plus de discrétion des professionnels » (évoqué à 2 reprises)                  « Poser comme première question : Bonjour, votre visite requiert un caractère confidentiel ou pas ? »</p>
<p><b>Formation des professionnels</b></p>	<p>« Formation du personnel en insistant sur la confidentialité »</p>

Les mesures destinées à infléchir les comportements du personnel sont nécessaires et réalisables quelle que soit l'officine.

Si celles relatives à l'espacement des comptoirs et à la création d'un local de confidentialité sont de même souhaitables, il est cependant plus difficile d'influer sur ces aménagements car les locaux ne le permettent pas toujours. Des solutions simples peuvent néanmoins être mises en place pour y remédier : cloisons, marquage d'une zone d'attente au sol...

D'autres suggestions sont en revanche discutables, notamment celle de « *dissocier les patients avec ou sans ordonnance* ». En effet, la discrétion et la confidentialité peuvent être requises pour le patient, que ce soit lors de la délivrance d'un médicament ou pour un conseil pharmaceutique. Il serait donc incorrect de proposer « *un comptoir sur ordonnance où il n'y a pas besoin de trop de confidentialité, et un comptoir conseil, plus isolé au niveau sonore* ».

Par ailleurs, informer le patient de la possibilité d'être reçu à l'écart s'il le souhaite est une mesure nécessaire et semble davantage pertinente que de demander à chaque patient si sa « *visite requiert un caractère confidentiel ou pas* ».

De cette enquête réalisée auprès des patients, il ressort deux grandes lignes : les patients ont une exigence forte de confidentialité à l'officine mais sa perception et son expression sont très variables.

Trois personnes confient ne pas se rendre régulièrement en pharmacie et donc ne pas forcément se sentir concernées et légitimes pour donner leur avis : « *En réalité, je fréquente très rarement les pharmacies donc mon avis n'est peut-être pas le plus important* », « *Pas concernée pour le moment car pas de problèmes de santé* ». Toutefois, toutes reconnaissent que la confidentialité est essentielle.

Quand il s'agit d'interroger les patients sur les problèmes de confidentialité rencontrés à l'officine et les actions à mettre en œuvre pour tenter d'y remédier, l'aménagement des locaux et l'attitude de l'équipe officinale sont d'abord évoqués, tandis qu'aucun ne relate le comportement parfois déplacé et la curiosité de certains patients, pourtant plusieurs fois signalés par les professionnels. Il semblerait que les patients ne se sentent pas réellement acteurs de la confidentialité.

## Conclusion générale

Au terme de ce travail, il apparaît clairement que le respect du secret professionnel à l'officine est à la fois une exigence et un défi quotidien pour les équipes officinales. La confidentialité est un pilier central de la relation de confiance qui se noue entre le professionnel et le patient, essentielle à la qualité des soins. Ce principe est encadré par la législation, notamment par l'article L.1110-4 du Code de la Santé publique, et par le Code de déontologie des pharmaciens. Cependant, malgré ce cadre législatif et déontologique, la mise en pratique de ces dispositions révèle des failles et des marges d'améliorations notables.

L'enquête menée auprès des professionnels de santé à l'officine a mis en lumière une prise de conscience généralisée de l'importance du respect du secret professionnel, néanmoins les résultats mettent en évidence des lacunes dans l'application de ce principe au quotidien. Les causes majeures identifiées vont de l'aménagement inadapté des locaux, à un manque de formation et de sensibilisation du personnel, en passant par les contraintes organisationnelles et le facteur « humain ». Ces éléments sont souvent à l'origine de violations involontaires du secret professionnel.

D'autre part, les attentes des patients concernant la confidentialité sont élevées, comme le mettent en avant les résultats du sondage qui leur a été dédié. Les patients expriment un besoin fort de discrétion et de respect de leur vie privée, mais la perception et l'expression de ce besoin diffèrent. Les aménagements des locaux et l'attitude du personnel sont les principaux axes évoqués par les patients pour améliorer la confidentialité à l'officine.

Pour répondre à ces défis, plusieurs mesures peuvent être envisagées. Parmi les mesures destinées à infléchir les comportements des professionnels, la formation continue des équipes officinales sur les enjeux du secret professionnel et de la confidentialité est une nécessité.

S'il peut s'avérer difficile d'influer sur l'organisation des locaux et la création d'un espace de confidentialité, des aménagements peuvent toutefois être réalisés comme l'installation d'inter-comptoirs, une ligne de confidentialité ou des accessoires pour détourner l'attention des patients.

Il me semble pertinent de sensibiliser tous les acteurs, y compris les patients, à la confidentialité. Le sondage révèle que ces derniers sont peu informés de leurs droits et devoirs en la matière. Certaines initiatives, comme des brochures et des affiches, visent à les informer, mais ces mesures de sensibilisation sont encore insuffisantes pour conscientiser les patients au rôle collectif du secret et promouvoir ainsi une culture de la confidentialité au sein de la société.

En outre, cette promotion de la culture du respect du secret professionnel dès la formation initiale des professionnels pourrait ancrer durablement ces valeurs dans la pratique quotidienne.

Enfin, si la protection du secret professionnel à l'officine est un enjeu crucial qui appelle à une mobilisation collective entre les professionnels de santé, les institutions et les patients, et à des initiatives variées pour garantir un environnement de confiance et de respect pour tous, le défi principal réside dans la définition précise des limites entre ce qui est réalisable et ce qui est souhaitable en matière de confidentialité. Hormis les exceptions mentionnées, si l'idée du « tout est secret » présentée dans la première partie de la thèse se veut attrayante de par sa simplicité, elle s'avère dans la pratique impossible à respecter en totalité.

## Bibliographie

1. Guitard EH. Les serments professionnels de la pharmacie de l'antiquité à nos jours (suite et fin). Rev Hist Pharm. 1947;35(117):122-32.
2. Secret, secrète. In: Dictionnaire de français Larousse [Internet]. [Cité 21 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/secret/71747>
3. Article L1110-4 [Internet]. Code de la santé publique août 12, 2011. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000024462526/2012-08-08](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000024462526/2012-08-08)
4. Ordre national des pharmaciens. Code de déontologie commenté [Internet]. Paris: Ordre national des pharmaciens; 2013 [cité 22 mai 2024]. (Les Cahiers de l'Ordre national des pharmaciens; vol. 3). Disponible sur: <https://www.calameo.com/read/002449395702a47519683>
5. Harmonie Santé [Internet]. 2022 [cité 21 mai 2024]. Secret médical : quelles sont les règles à connaître ? Disponible sur: <https://www.harmonie-sante.fr/protection-sociale/droits-demarches/secret-medical-queelles-sont-regles-connaître>
6. Thonet L. Le respect du secret professionnel à l'hôpital [Internet] [Travail de fin d'études]. [Verviers (Belgique)]: IPEFA; 2015 [cité 27 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.infirmiers.com/etudiants/admission-et-cursus-en-ifsife-le-respect-du-secret-professionnel-lhopital>
7. Article R4235-5 [Internet]. Code de la santé publique août 8, 2004. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006913655](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006913655)
8. Article L1111-2 [Internet]. Code de la santé publique oct 1, 2020. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000041721051](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000041721051)
9. Article R4235-63 [Internet]. Code de la santé publique août 8, 2004. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006913720](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006913720)
10. Botzung A. La dispensation de médicaments aux mineurs à l'officine : étude de droit pharmaceutique [Internet] [Thèse d'exercice]. Université de Lorraine; 2019 [cité 22 mai 2024]. Disponible sur: <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03297879>
11. Article L5134-1 [Internet]. Code de la santé publique déc 28, 2023. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000031927644](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031927644)
12. Article L1111-5 [Internet]. Code de la santé publique janv 28, 2016. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000031927576](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031927576)
13. Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (1) [Internet]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000227015/>
14. Rizos-Vignal F. Le Quotidien du Pharmacien. 2020 [cité 27 mai 2024]. Le secret professionnel. Disponible sur: <https://www.lequotidiendupharmacien.fr/exercice-pro/le-secret-professionnel>



15. Article L1111-6 [Internet]. Code de la santé publique avr 10, 2024. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000041721063](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000041721063)
16. Ordre national des pharmaciens. Comment déposer plainte ? [Internet]. 2022 [cité 22 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/je-suis/patient-grand-public/mes-droits/comment-deposer-plainte>
17. Article 226-13 [Internet]. Code pénal janv 1, 2002. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006417945](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006417945)
18. Article L4234-6 [Internet]. Code de la santé publique févr 18, 2017. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000034059260](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034059260)
19. Article 226-14 [Internet]. Code pénal août 1, 2020. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000042193510/2020-08-01/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042193510/2020-08-01/)
20. Miloudia N. Analyse juridique du dispositif d’alerte des violences intrafamiliales en pharmacie. Actual Pharm. 2020;59(601):29–32.
21. Article L1110-12 [Internet]. Code de la santé publique janv 28, 2016. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000031919050](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031919050)
22. France Assos Santé. Santé.fr. 2017 [cité 22 mai 2024]. Secret médical : respect, partage, dérogation et violation. Disponible sur: <http://www.66millionsdimpatients.org/patients-vous-avez-des-droits/le-secret-medical/>
23. Rizos-Vignal F, Julien C. Gérer la confidentialité est un droit et un devoir. Porphyre [Internet]. 1 déc 2011 [cité 21 mai 2024];(478). Disponible sur: <https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/revues/porphyre/article/n-478/gerer-la-confidentialite-est-un-droit-et-un-devoir.html>
24. Longneaux JM. Les difficultés éthiques du secret professionnel. Kairos. 2010;(38):1-6.
25. Article R5125-9 [Internet]. Code de la santé publique août 19, 2011. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000024479517/2018-07-31/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000024479517/2018-07-31/)
26. Ordre national des pharmaciens. Cyberattaques : comment lutter contre le hacking des données de santé ? [Internet]. 2024 [cité 27 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-actualites/cyberattaques-comment-lutter-contre-le-hacking-des-donnees-de-sante>
27. Assurance-maladie : des données personnelles concernant plus de 500 000 Français volées. Le Monde.fr [Internet]. 18 mars 2022 [cité 22 mai 2024]; Disponible sur: [https://www.lemonde.fr/pixels/article/2022/03/18/assurance-maladie-des-donnees-personnelles-concernant-plus-de-500-000-francais-volees\\_6118149\\_4408996.html](https://www.lemonde.fr/pixels/article/2022/03/18/assurance-maladie-des-donnees-personnelles-concernant-plus-de-500-000-francais-volees_6118149_4408996.html)
28. RFI [Internet]. 2024 [cité 22 mai 2024]. Données de santé: 33 millions de Français concernés par un piratage, une enquête ouverte. Disponible sur: <https://www.rfi.fr/fr/france/20240210-donn%C3%A9es-de-sant%C3%A9-33>


millions-de-fran%C3%A7ais-concern%C3%A9s-par-un-piratage-une-enqu%C3%Aate-ouverte

29. Haut Comité Démarche Qualité Officine (HCQO). Démarche qualité officine. M16. L'accueil du patient et la confidentialité [Internet]. 2019 [cité 23 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.demarchequalityofficine.fr/outils/m16.-l-accueil-du-patient-et-la-confidentialite>
30. Ordre national des pharmaciens. Episode 4 - Le Dossier Pharmaceutique - Web-série « Mais que fait l'Ordre ? » [Internet]. 2019 [cité 23 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-videos/episode-4-le-dossier-pharmaceutique-web-serie-mais-que-fait-l-ordre>
31. Ordre national des pharmaciens. Dossier Pharmaceutique : délivrez la nouvelle brochure patients [Internet]. 2017 [cité 10 juin 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-actualites/dossier-pharmaceutique-delivrez-la-nouvelle-brochure-patients>
32. Salomon D. Destination Santé. 2010 [cité 23 mai 2024]. Des affiches pour plus de confidentialité -. Disponible sur: <https://destinationsante.com/des-affiches-pour-plus-de-confidentialite.html>
33. Confidentialité : Secrets de comptoirs. Monit Pharm [Internet]. 20 déc 2003 [cité 22 mai 2024];(2515). Disponible sur: <https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/revues/le-moniteur-des-pharmacies/article/n-2515/confidentialite-secrets-de-comptoirs.html>
34. Commission Nationale Informatique & Libertés (CNIL). RGPD : de quoi parle-t-on ? [Internet]. 2018 [cité 27 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>
35. Ordre national des pharmaciens (CNOP), Commission Nationale Informatique & Libertés (CNIL). Le pharmacien d'officine et la protection des données personnelles : guide pratique [Internet]. 2023 [cité 27 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-communiques-de-presse/la-cnil-et-l-ordre-national-des-pharmaciens-publient-un-guide-rgpd>
36. Arrêté du 4 mai 2012 portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie.
37. Lenoir P. La confidentialité lors de la délivrance des médicaments : Etat des lieux dans les officines et les PUI, rôle du PHISP [Internet] [Mémoire]. Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP); 2011. Disponible sur: a ajouter
38. Burgaud E, Deramat M, Lamarche M, éditeurs. Le secret partagé [Internet]. 2020 [cité 22 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.cliniquedudroit.fr/index.php/le-secret-partage-2020/>
39. Gautier A, éditeur. Baromètre santé médecins/pharmaciens [Internet]. Saint-Denis: L'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (inpes); 2003 [cité 22 mai 2024]. Disponible sur: <https://www.santepubliquefrance.fr/import/barometre-sante-medecins-pharmaciens-2003>

40. Daron M. La confidentialité à l'officine [Internet] [Thèse d'exercice]. Université de Limoges; 2023 [cité 6 juin 2024]. Disponible sur:  
<https://aurore.unilim.fr/theses/nxfile/default/7b0d9269-805d-47f2-b7e9-3e4c778a7809/blobholder:0/P20233353.pdf>

# Annexes

## Annexe 1 : Fiche mémo : L'accueil et la confidentialité à l'officine




# MEMO

## M.16 L'ACCUEIL & LA CONFIDENTIALITÉ À L'OFFICINE

### LES RÈGLES À RESPECTER AU SEIN DE L'ÉQUIPE

- La Présentation Personnelle**
  - Tenue propre et soignée
  - Port obligatoire du badge
  - Il est interdit de boire ou de manger à la vue du patient
- Les Comptoirs**
  - En nombre suffisant
  - Equipés des matériels adéquats
  - Non encombrés
  - Précédés d'une ligne de confidentialité (1m50)
  - Des places assises à proximité pour l'attente
- La prise en charge des personnes à mobilité réduite**
  - Un comptoir adapté (hauteur, espace...)
  - Un passage vers le comptoir dégagé de toute entrave
- L'espace de Confidentialité**
  - Clairement signalé
  - Adapté aux personnes à mobilité réduite
  - Propre et rangé
- Les Informations Pratiques**
  - Horaires d'ouvertures (en façade & sur le répondeur tél.)
  - Nom des pharmaciens
  - Numéros d'urgences & Informations gardes (en façade)
  - Croix verte allumée lorsque l'officine est ouverte
  - Coordonnées de l'officine à jour sur les moteurs de recherche
- L'accueil**
  - Contact visuel dès l'entrée du patient
  - Sourire
  - Bonjour Madame, Bonjour Monsieur
  - Ne jamais s'adresser au patient depuis l'arrière de l'officine (échanger toujours en face-à-face)
  - Ne jamais quitter son poste avant le départ du patient
  - Au revoir Madame, Au revoir Monsieur
- L'accueil téléphonique**
  - Se présenter et présenter l'officine
  - Ne pas interrompre la prise en charge des patients au comptoir (mise en attente des appels si nécessaire)
  - Converser avec discrétion
  - Activer le répondeur lorsque l'officine est fermée
- La Discrétion** (respect du secret professionnel)
  - Au comptoir rester discret afin que les autres patients ne puissent obtenir des informations protégées par le secret professionnel
  - Proposer au patient l'alternative de l'espace confidentialité si nécessaire
  - Préserver le secret lors des échanges avec les éventuels tiers du patient qui viendraient à l'officine
  - Détruire de manière appropriée les documents comportant des informations sur les patients (broyeur par ex.)
  - Toujours solliciter l'accord du patient avant de transmettre des informations le concernant à d'autres professionnels de santé
- La Relation Client**
  - Être à l'écoute
  - Reformuler ou faire reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension des attentes du patient
  - Expliquer systématiquement tout refus ou impossibilité de satisfaire une demande
  - Argumenter ses choix produits (indication, effets, conseils d'utilisations)
  - Rappeler les précautions d'emploi
  - Retranscrire par écrit si nécessaire les points clefs
  - Information prix (remboursement, dépassement...)

 Prise en charge et information de l'utilisateur de santé

Pharmacie :



The poster features the CHU Saint-Étienne logo at the top, which includes three cartoon characters wearing headsets. Below the logo, the text 'COMITÉ CONFIDENTIALITÉ' is written in bold, black, uppercase letters. The central image shows a healthcare professional in white scrubs looking at a laptop on a mobile cart while a patient in a striped shirt looks on. Two speech bubbles are present: one from the patient asking 'Mais, qu'est-ce que tu regardes ?' and one from the professional explaining 'Ça ne m'étonne pas qu'il soit assommé avec tous les médicaments qu'on lui donne !'. At the bottom left is a smaller version of the CHU logo. A large speech bubble on the bottom right contains the text 'LE SAGE NOUS DIT : «Quand je m'éloigne de mon micro, je baisse l'écran.»'. At the very bottom, a small line of text reads 'Nous remercions les étudiants de l'Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS) présents sur les photographies.'

**CHU**  
Saint-Étienne

## COMITÉ CONFIDENTIALITÉ

Mais, qu'est-ce que tu regardes ?

Ça ne m'étonne pas qu'il soit assommé avec tous les médicaments qu'on lui donne !

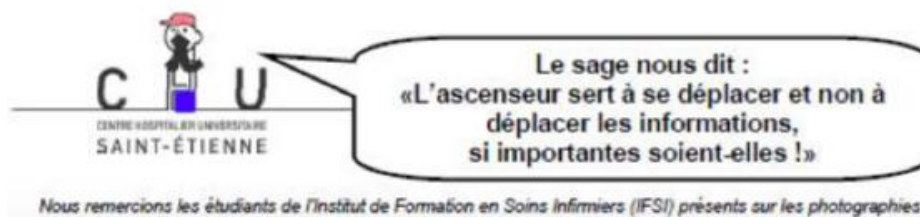
**CHU**  
Saint-Étienne

**LE SAGE NOUS DIT :**  
«Quand je m'éloigne de mon micro,  
je baisse l'écran.»

*Nous remercions les étudiants de l'Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS) présents sur les photographies.*



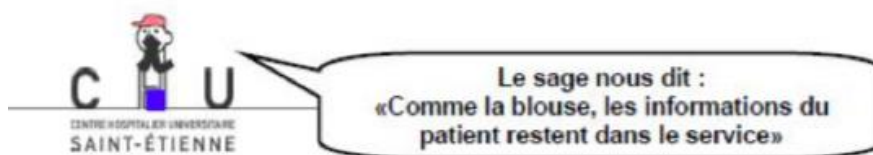
**COMITÉ CONFIDENTIALITÉ**






CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE  
SAINT-ÉTIENNE

## COMITÉ CONFIDENTIALITÉ



*Nous remercions les étudiants de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) présents sur les photographies.*





# CHECK-LIST

**C04. AMÉNAGEMENT, ÉQUIPEMENT & RANGEMENT DU LOCAL CONFIDENTIALITÉ**

La liste suivante rappelle les principaux éléments à respecter afin que l'officine dispose d'un espace de confidentialité adapté.

## Aménagement / Matériels :

**Toutes activités :**

- Espace clos
- Isolation visuelle
- Isolation phonique
- Accessible directement depuis l'espace clients (sans passage par le back office)
- Clairement identifié
- Disposant du mobilier adapté (une table ou un bureau, des chaises et /ou un fauteuil)
- Accessible aux personnes à mobilité réduite

**Entretiens patients (Bilan de Médication, Education thérapeutique patients, Accompagnement pharmaceutique du patient...) :**


- Présence d'un poste informatique permettant de consulter les informations du patient
- Supports nécessaires à la conduite des entretiens

**Dépistage, TROD, vaccination... :**

- Matériels adéquats aux différentes activités proposées
- Conteneurs de collectes pour les déchets d'activités de soins à risque infectieux
- Point d'eau ou solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains
- Trousse de première urgence

## Entretien / Rangement :

- Nettoyage, décontamination et rangement systématique du matériel après chaque utilisation
- Pas de stockage de médicaments, ni de documents
- Espace nettoyé & décontaminé régulièrement
- Matériel calibré et désinfecté (tensiomètre, appareil de contrôle de la glycémie...)



**Moyens Nécessaires au  
Fonctionnement de l'Officine**  
Version 2.01 – Novembre 2019

Pharmacie :



## Annexe 4 : Questionnaire destiné aux professionnels

### Le secret professionnel à l'officine

Bonjour à toutes et à tous,

Dans le cadre de ma thèse d'exercice sur le **secret professionnel à l'officine**, je vous sollicite pour répondre à un questionnaire **anonyme**, d'environ **10 minutes**.

Cette enquête vise à recueillir l'intérêt que vous portez sur le sujet, les difficultés que vous rencontrez au quotidien ainsi que les solutions mises en place pour y remédier.

Je vous remercie pour votre participation.

Inès

\* Indique une question obligatoire

#### Découverte du professionnel

1. Vous êtes : \*

*Une seule réponse possible.*

- Pharmacien titulaire
- Pharmacien adjoint
- Préparateur
- Etudiant en pharmacie
- Apprenti préparateur
- Autre (employé en pharmacie, conjoint collaborateur...)

2. Vous exercez depuis : \*

*Une seule réponse possible.*

- 0 à 5 ans
- 5 à 10 ans
- 10 à 20 ans
- 20 à 30 ans
- Plus de 30 ans

3. Dans quelle région exercez-vous ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne
- Centre-Val de Loire
- Corse
- Grand Est
- Hauts-de-France
- Ile-de-France
- Normandie
- Nouvelle-Aquitaine
- Occitanie
- Pays de la Loire
- Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Guadeloupe
- Guyane
- La réunion
- Martinique
- Mayotte

4. Vous exercez dans une commune qui compte : \*

*Une seule réponse possible.*

- Moins de 2 000 habitants
- Entre 2 000 et 20 000 habitants
- Entre 20 000 et 50 000 habitants
- Plus de 50 000 habitants

5. La surface de vente de votre pharmacie est de : \*

*Une seule réponse possible.*

- Moins de 50 m2  
 50 à 100 m2  
 Plus de 100 m2

### Connaissances sur le sujet

6. Pour vous, le secret professionnel est une notion : \*

*Une seule réponse possible.*

- Très abstraite  
 Abstraite  
 Concrète

7. Vous estimez que vos connaissances sur le secret professionnel sont : \*

*Une seule réponse possible.*

- Suffisantes  
 Insuffisantes

8. Selon vos connaissances, en cas de manquement au secret professionnel, la sanction peut être : \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Disciplinaire  
 Civile  
 Pénale  
 Je ne sais pas

9. Par quel biais avez-vous été sensibilisé à ce sujet (formation, employeur, aucune, autre...) \*

---

---

---

---

---

10. Certaines situations à l'officine vous ont-elles déjà amené à vous questionner sur le secret professionnel ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui *Passer à la question 11*  
 Non *Passer à la question 12*

### Si oui :

11. Avez-vous trouvé les réponses à vos interrogations ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non car je manque de temps pour chercher  
 Non car je n'ai pas cherché  
 Non car je ne sais pas à qui m'adresser  
 Non car personne n'a su me répondre  
 Autre : \_\_\_\_\_

## Traitement des données

12. Dans le cadre de la mise en conformité aux exigences du RGPD, un registre des traitements des données a été mis en place dans votre officine ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non  
 Je ne sais pas

## Intérêt porté

13. Pour vous, le respect du secret professionnel est une notion : \*

Une seule réponse possible.

- Très importante  
 Importante  
 Peu importante  
 Pas importante

14. Le respect du secret professionnel et la confidentialité sont une préoccupation de l'équipe ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non

## Divulgarion

15. Selon vous, les causes les plus probables du manquement au secret professionnel sont : \*  
(cocher une case par ligne afin de classer les rubriques par ordre de priorité. Si difficulté de visualisation, pivotez l'écran de votre portable)

Plusieurs réponses possibles.

	1 (la + probable)	2	3	4	5	6	7	8 (la - probable)
<b>Multiplication des intervenants</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Banalisation</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Négligence (involontaire)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Inadéquation des locaux</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Curiosité, voyeurisme, goût du scoop</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Charge de travail trop importante</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Méconnaissance des règles légales et déontologiques</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Inconscience du problème</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. A l'officine, il vous arrive de communiquer des informations concernant un patient à un tiers (autre qu'une personne de l'équipe officinale) ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui *Passer à la question 17*  
 Non *Passer à la question 20*

Si oui :

17. Dans quel contexte ? (Aidants, conciliation médicamenteuse...) \*

---

---

---

---

---

18. Par quel biais ? (plusieurs réponses peuvent être cochées) \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Téléphone
- Fax
- Messagerie internet (Gmail, orange, free...)
- Messagerie sécurisée
- En main propre
- Autre : \_\_\_\_\_

19. Il vous est toujours possible de vérifier l'identité de votre interlocuteur ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

20. A l'extérieur de l'officine, il vous arrive de discuter des patients ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non *Passer à la question 23*

Si oui :

21. Avec : \*

*Une seule réponse possible.*

- Vos collègues
- Votre conjoint(e)
- D'autres membres de la famille
- Des amis
- Autre : \_\_\_\_\_

22. Dans ce cas, êtes-vous vigilant à ne donner aucun élément qui pourrait permettre l'identification du patient (nom, adresse, description physique...) ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non
- Pas toujours

### En pratique

23. Dans votre officine, des mesures (aménagement de l'espace, gestion de l'attente, protocoles de délivrance...) sont mises en place pour garantir la confidentialité et le respect du secret professionnel ?

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non *Passer à la question 25*

### Si oui :

24. Lesquelles : \*

---

---

---

---

### Section sans titre

25. Au quotidien, vous éprouvez des difficultés à respecter le secret professionnel : \*

*Une seule réponse possible.*

- Souvent  
 Parfois  
 Jamais *Passer à la question 30*

### Section sans titre

26. Quelles sont ces difficultés ? \*

---

---

---

---

27. Echangez-vous avec l'équipe officinale sur les difficultés que vous pouvez rencontrer autour de la notion de confidentialité/ secret professionnel ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non *Passer à la question 30*

### Si oui :

28. De quelle manière et à quel moment ? \*

---

---

---

---

29. Ces échanges ont permis de mettre en place des actions d'amélioration ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

Section sans titre

30. Un membre de l'équipe vous a déjà alerté sur votre manque de discrétion : \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non    Passer à la question 35

Si oui :

31. A quel sujet ? \*

---

---

---

---

---

32. Cette remarque vous a paru justifiée : \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non

33. A la suite de ce constat avez-vous pris des dispositions ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non    Passer à la question 35

Si oui :

34. Lesquelles ? \*

---

---

---

---

---

Confidentialité

35. Le manque de confidentialité au comptoir est pour vous un frein à la prise en charge optimale de vos patients (interrogatoire, conseils...) ? \*

Une seule réponse possible.

- Toujours  
 Souvent  
 Quelquefois  
 Jamais

36. Vous disposez d'un espace de confidentialité à l'officine : \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non    Passer à la question 40  
 Non mais il est prévu d'en installer un    Passer à la question 40

Si oui :

37. L'espace est complètement isolé visuellement et phoniquement ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non

38. Dans quelles situations concrètes avez-vous recours à cet espace ? \*

---

---

---

---

---

39. Ces pratiques sont partagées par l'ensemble de l'équipe ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non  
 Je ne sais pas

#### Ressenti du patient

40. Un patient s'est déjà plaint d'un manque de discrétion dans votre officine ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non *Passer à la question 43*

Si oui :

41. A quel sujet ? \*

---

---

---

---

---

42. A la suite de cette plainte, avez-vous mis en place des mesures ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non

#### Conclusion

43. Vous semble-t-il nécessaire qu'une prise de conscience et qu'un travail d'optimisation soient réalisés pour améliorer la confidentialité et le secret professionnel à l'officine ? \*

Une seule réponse possible.

- Oui  
 Non

44. Une formation sur le secret professionnel (définition, droits et devoirs, pistes d'amélioration...) vous semblerait-elle utile ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

45. Avez-vous une ou plusieurs suggestions afin d'améliorer la confidentialité et le respect du secret professionnel à l'officine ?

---

---

---

---

---

46. Avez-vous des interrogations concernant le secret professionnel ? (réflexion, situation rencontrée à l'officine...)

---

---

---

---

---

47. Si vous souhaitez recevoir un retour après analyse des résultats, veuillez renseigner une adresse mail :

---

48. Commentaires libres :

---

---

---

---

---



## Annexe 5 : Questionnaire destiné aux patients

### Confidentialité à la pharmacie

Bonjour,

Dans le cadre de ma thèse de Docteur en Pharmacie, je réalise un travail sur le secret professionnel à la pharmacie.

Je vous sollicite pour répondre à un **questionnaire anonyme**, d'environ **5 minutes**.

Cette enquête a pour objectif de recueillir votre ressenti sur le sujet et l'importance que vous y accordez en tant que patient.

N'hésitez pas à partager ce lien auprès de votre entourage.

Je vous remercie par avance pour votre participation.

Inès Bertocchi

\* Indique une question obligatoire

#### Vous connaître

1. Vous êtes : \*

*Une seule réponse possible.*

- Une femme  
 Un homme

2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Moins de 18 ans  
 18 - 30 ans  
 31 - 50 ans  
 51 - 80 ans  
 Plus de 80 ans

3. Dans quelle région résidez-vous ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Auvergne-Rhône-Alpes  
 Bourgogne-Franche-Comté  
 Bretagne  
 Centre-Val de Loire  
 Corse  
 Grand Est  
 Hauts-de-France  
 Ile-de-France  
 Normandie  
 Nouvelle-Aquitaine  
 Occitanie  
 Pays de la Loire  
 Provence-Alpes-Côte d'Azur  
 Guadeloupe  
 Guyane  
 La réunion  
 Martinique  
 Mayotte

4. Vous avez l'habitude de vous rendre en pharmacie pour : \*

*Plusieurs réponses possibles.*

- Des produits de parapharmacie
- Des médicaments d'automédication (sans ordonnance)
- Des médicaments sur ordonnance
- Des conseils
- Autre : \_\_\_\_\_

5. Prenez-vous un traitement chronique (au long cours) ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6. Vous vous rendez à la pharmacie : \*

*Une seule réponse possible.*

- Plusieurs fois par mois
- Tous les mois
- Plus de 4 fois par an
- Moins de 4 fois par an

7. Dans combien de pharmacies avez-vous l'habitude de vous rendre ? \*

\_\_\_\_\_

### La confidentialité au comptoir

8. La confidentialité à la pharmacie est pour vous un élément : \*

*Une seule réponse possible.*

- Essentiel
- Peu important
- Pas du tout important

9. Vous est-il déjà arrivé de changer de pharmacie pour davantage de discrétion ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

10. Vous ou un proche avez déjà été confronté à un manque de confidentialité de la part d'une équipe officinale ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non    *Passer à la question 13*

**Si oui :**

11. Pouvez-vous expliquer brièvement la situation ? \*

---

---

---

---

---

12. Cela a-t-il eu des conséquences sur votre vie (impact social, moral, psychologique...) ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

13. A la pharmacie, vous trouvez que : \*

*Une seule réponse possible par ligne.*

	Oui	Non
<b>Les comptoirs sont trop rapprochés les uns des autres ?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Les patients qui attendent dans la file d'attente sont trop proches des comptoirs?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>L'équipe officinale manque de discrétion</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Vous arrive-t-il d'apercevoir les médicaments délivrés à d'autres patients au comptoir ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui, souvent  
 Oui, parfois  
 Non, jamais *Passer à la question 16*

**Si oui :**

15. Cela vous dérange-t-il ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui, car je sais/peux savoir à quoi correspondent ces traitements  
 Oui, bien que je ne sache pas à quoi correspondent ces traitements  
 Non, je ne vois pas quel est le problème  
 Non

**Section sans titre**

16. Vous arrive-t-il d'entendre les échanges entre l'équipe officinale et les autres patients ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui, souvent  
 Oui, parfois  
 Non, jamais *Passer à la question 18*

**Si oui :**

17. Cela vous dérange-t-il ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

**Section sans titre**

18. Vous propose-t-on un sachet pour ranger vos médicaments ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui, toujours  
 Oui, souvent  
 Non, jamais

**L'espace de confidentialité**

19. Avoir à disposition un local où un pharmacien/préparateur peut vous recevoir personnellement à l'abri des autres patients est : \*

*Une seule réponse possible.*

- Essentiel  
 Peu important  
 Pas du tout important

20. La pharmacie dans laquelle vous vous rendez dispose d'un espace de confidentialité (espace isolé visuellement et phoniquement) ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non  
 Je ne sais pas

21. Vous a-t-on déjà proposé d'aller dans un espace à l'écart des autres patients pour plus de discrétion ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non *Passer à la question 24*

**Si oui :**

22. Dans quel contexte ? \*

---

---

---

---

---

23. Avez-vous apprécié cette attention ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

## Section sans titre

24. Dans certaines situations, préféreriez-vous être reçu(e) à l'écart des autres patients ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non *Passer à la question 26*

## Si oui :

25. Lesquelles ? \*

---

---

---

---

---

## Vos données personnelles

26. Avez-vous le sentiment que vos données personnelles sont en sécurité à la pharmacie ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

27. Avez-vous un dossier pharmaceutique ouvert ? (*Le dossier pharmaceutique est un historique consultable grâce à la carte vitale qui recense tous les médicaments délivrés au cours des quatre derniers mois*) \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non *Passer à la question 30*  
 Je ne sais pas *Passer à la question 30*

## Si oui :

28. Vous a-t-on expliqué en quoi cela consiste ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non  
 Je ne m'en souviens pas

29. Vous a-t-on demandé votre accord pour le créer ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non  
 Je ne m'en souviens pas

**Pistes d'amélioration**

30. Selon vous, il est nécessaire que des améliorations soient apportées dans les pharmacies (agencement des locaux et/ou sensibilisation du personnel) pour garantir la confidentialité ? \*

*Une seule réponse possible.*

- Oui  
 Non

31. Avez-vous une ou plusieurs suggestions afin d'améliorer la confidentialité et le respect du secret professionnel à la pharmacie ?

---

---

---

---

32. Commentaires libres :

---

---

---

---

## SERMENT DE GALIEN

En présence des Maîtres de la Faculté, je fais le serment :

- D'honorer ceux qui m'ont instruit(e) dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle aux principes qui m'ont été enseignés
  
- D'actualiser mes connaissances
  
- D'exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de Déontologie, de l'honneur, de la probité et du désintéressement
  
- De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers la personne humaine et sa dignité
  
- De ne dévoiler à personne les secrets qui m'auraient été confiés ou dont j'aurais eu connaissance dans l'exercice de ma profession
  
- De faire preuve de loyauté et de solidarité envers mes collègues pharmaciens
  
- De coopérer avec les autres professionnels de santé

En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.

Que les Hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert(e) d'opprobre et méprisé(e) de mes confrères si j'y manque.



VU, LE PRESIDENT DU JURY

CAEN, LE

VU, LE DIRECTEUR DE LA FACULTE  
DES SCIENCES PHARMACEUTIQUES

CAEN, LE

L'université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses et mémoires. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.



## TITRE

LE RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL À L'OFFICINE : ETAT DES LIEUX, RÉFLEXIONS ET OPTIMISATION

---

## Résumé

Le respect du secret professionnel est un droit fondamental du patient et une obligation incontournable pour les pharmaciens et leur équipe. Essentiel pour instaurer une relation de confiance, son respect implique de ne pas divulguer les informations recueillies dans le cadre de l'activité professionnelle.

Ce principe est encadré par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique et renforcé par le Code de déontologie des pharmaciens, sa violation pouvant engendrer des sanctions pénales, disciplinaires et civiles. Des dérogations sont néanmoins prévues par la loi.

Les violations du secret professionnel sont bien souvent involontaires et imputables à diverses causes telles que l'inadéquation des locaux, le manque de sensibilisation, la multiplication des intervenants ou encore le facteur « humain ».

L'objectif premier de cette thèse est d'établir un état des lieux sur la connaissance et le respect du secret professionnel par les équipes officinales, à travers un questionnaire à leur intention. Les résultats révèlent une conscience générale de l'importance du respect du secret, mais ils pointent conjointement des lacunes identifiables dans sa mise en pratique.

Nombreux sont les professionnels qui reconnaissent avoir été confrontés à des situations problématiques.

Il ressort d'un deuxième sondage réalisé auprès des patients, que ces derniers ont une exigence forte de confidentialité, mais sa perception et son expression sont variables.

Plusieurs pistes d'optimisation peuvent être envisagées afin d'améliorer la confidentialité, tant sur le plan humain, que matériel, formatif et législatif.

---

## TITLE

RESPECT FOR PROFESSIONAL SECRECY IN THE DISPENSARY : CURRENT SITUATION, REFLECTIONS AND OPTIMIZATION

---

## Summary

Respect for professional secrecy is a fundamental right of patients, and an inescapable obligation for pharmacists and their teams. Essential to establishing a relationship of trust, respecting professional secrecy means not divulging information gathered in the course of professional activity.

This principle is governed by article L.1110-4 of the French Public Health Code, and reinforced by the Pharmacists' Code of Ethics, since breaches of it may result in criminal, disciplinary and civil penalties. However, the law does provide for certain exceptions. Violations of professional secrecy are often unintentional and attributable to a variety of causes, such as inadequate premises, lack of awareness, the multiplication of participants or the "human" factor.

The primary aim of this thesis is to establish the current state of knowledge and respect for professional secrecy among pharmacy teams, by means of a questionnaire addressed to them. The results reveal a general awareness of the importance of respecting confidentiality, but also point to identifiable shortcomings in its implementation.

Many professionals admit to having been confronted with problematic situations.

A second survey of patients revealed a strong demand for confidentiality, but the way in which this is perceived and expressed varies.

There are a number of possible ways of improving confidentiality, in terms of human resources, equipment, training and legislation.

---

## Mots-clés

Secret professionnel, confidentialité, pharmacie

---