

Université de POITIERS  
Faculté de Médecine et de Pharmacie

ANNEE : 2021

Thèse N°

THESE  
POUR LE DIPLOME D'ETAT  
DE DOCTEUR EN PHARMACIE  
(arrêté du 17 juillet 1987)

Présentée et soutenue publiquement  
le 23/03/2021 à POITIERS  
par Mademoiselle, Beaufreton Olivia  
née le 05/11/1994

**L'importance du secret professionnel et sa mise en  
œuvre dans la pratique officinale**

**Composition du jury**

Président : Madame Pain Stéphanie, maitre des conférences en toxicologie (HDR)  
Membres : Madame Rabouan Sylvie, Professeur en chimie physique et chimie analytique  
Monsieur Sfeir Joseph, docteur en pharmacie  
Directeur de thèse : Madame Rabouan Sylvie

Université de POITIERS  
Faculté de Médecine et de Pharmacie

ANNEE : 2021

Thèse N°

THESE  
POUR LE DIPLOME D'ETAT  
DE DOCTEUR EN PHARMACIE  
(arrêté du 17 juillet 1987)

Présentée et soutenue publiquement  
le 23/03/2021 à POITIERS  
par Mademoiselle, Beaufreton Olivia  
née le 05/11/1994

**L'importance du secret professionnel et sa mise en  
œuvre dans la pratique officinale**

**Composition du jury**

Président : Madame Pain Stéphanie, maitre des conférences en toxicologie (HDR)  
Membres : Madame Rabouan Sylvie, Professeur en chimie physique et chimie analytique  
Monsieur Sfeir Joseph, docteur en pharmacie  
Directeur de thèse : Madame Rabouan Sylvie

**PHARMACIE**

**Professeurs**

- CARATO Pascal, PU, chimie thérapeutique
- COUET William, PU-PH, pharmacie clinique
- DUPUIS Antoine, PU-PH, pharmacie clinique
- FAUCONNEAU Bernard, PU, toxicologie
- GUILLARD Jérôme, PU, pharmacochimie
- IMBERT Christine, PU, parasitologie
- MARCHAND Sandrine, PU-PH, pharmacocinétique
- OLIVIER Jean Christophe, PU, galénique
- PAGE Guylène, PU, biologie cellulaire
- RABOUAN Sylvie, PU, chimie physique, chimie analytique
- RAGOT Stéphanie, PU-PH, santé publique
- SARROUILHE Denis, PU, physiologie
- SEGUIN François, PU, biophysique, biomathématiques

**Maîtres de Conférences**

- BARRA Anne, MCU-PH, immunologie-hématologie
- BARRIER Laurence, MCU, biochimie
- BODET Charles, MCU, bactériologie (HDR)
- BON Delphine, MCU, biophysique
- BRILLAULT Julien, MCU, pharmacocinétique, biopharmacie
- BUYCK Julien, MCU, microbiologie,
- CHARVET Caroline, MCU, physiologie
- CHAUZY Alexia, MCU, pharmacologie fondamentale et thérapeutique
- DEBORDE-DELAGE Marie, MCU, sciences physico-chimiques
- DELAGE Jacques, MCU, biomathématiques, biophysique
- FAVOT-LAFORGE Laure, MCU, biologie cellulaire et moléculaire (HDR)

- GIRARDOT Marion, MCU, biologie végétale et pharmacognosie
- GREGOIRE Nicolas, MCU, pharmacologie (HDR)
- HUSSAIN Didja, MCU, pharmacie galénique (HDR)
- INGRAND Sabrina, MCU, toxicologie
- MARIVINGT-MOUNIR Cécile, MCU, pharmacochimie
- PAIN Stéphanie, MCU, toxicologie (HDR)
- RIOUX BILAN Agnès, MCU, biochimie
- THEVENOT Sarah, MCU-PH, hygiène et santé publique
- TEWES Frédéric, MCU, chimie et pharmacochimie
- THOREAU Vincent, MCU, biologie cellulaire
- WAHL Anne, MCU, chimie analytique

**Maîtres de Conférences Associés - officine**

- DELOFFRE Clément, pharmacien
- ELIOT Guillaume, pharmacien
- HOUNKANLIN Lydwin, pharmacien

**A.T.E.R. (attaché temporaire d'enseignement et de recherche)**

- MIANTEZILA BASILUA Joe, épidémiologie et santé publique

**Enseignants d'anglais**

- DEBAIL Didier

# Remerciement

Merci,

A madame **Stéphanie Pain**, d'avoir accepté d'être présidente du jury pour la soutenance de ma thèse.

A madame **Sylvie Rabouan**, professeur de l'université de Poitiers de m'avoir encadrée durant l'écriture de cette thèse, de m'avoir apporté ses conseils, d'y avoir consacré du temps et enfin d'avoir accepté d'être ma directrice de thèse.

A **monsieur Sfeir**, d'avoir répondu présent pour être membre de mon jury de thèse.

A **monsieur et madame Sfeir** pour m'avoir dégagé du temps pour la réalisation de ma thèse ainsi que pour leurs encouragements afin que mon projet puisse aboutir. Merci également de m'avoir permis d'enrichir mon apprentissage lors de mon dernier contrat.

A **monsieur et madame Pasquier**, qui m'ont accompagnée durant mes stages et qui m'ont appris le métier de pharmacien d'officine lors de mes études. Leur professionnalisme, leur pédagogie, leur savoir-faire et savoir-être ont permis de créer une relation de confiance entre nous qui m'a beaucoup aidé tout au long de ces années parfois difficiles.

A toute **l'équipe de la Pharmacie de la Vallée, Martine, Aline, Adeline** pour leur soutien, leur sympathie et du temps passé à m'expliquer le fonctionnement de l'officine.

A mes **parents** et ma petite **sœur Mélissa** pour leur soutien surtout moral et de m'avoir permis étapes par étapes, année après année de m'accrocher et de garder confiance en moi. Une mention particulière à ma maman pour l'aide précieuse qu'elle a fait preuve en me conseillant lors de l'écriture de cette thèse.

A mes **amis de Poitiers Louise, Séléna, Johanna, Selin, et Quentin** qui ont rendus mes études agréables, merci de votre soutien durant ces 6 années.

A mes **amis d'enfance Mélodie, Marion, Justine, Alison, Carine, Alexandra, Sandra, Mélanie et leurs compagnons** qui ne m'ont jamais lâché et toujours soutenus lors de toute la durée de mes études.

A ma **cousine, copine, coloc, Marine** à qui je porterai une mention spéciale m'ayant apporté sa joie de vivre, remonté le moral pendant toute sa période d'études à Poitiers pendant 6 ans.

A toute ma **famille proche, grands-parents, oncles et tantes, cousins et cousines** qui ont toujours crus en moi.

# Table des matières

Liste des abréviations .....	8
Introduction .....	9
Partie I : Historique et définitions .....	11
I.1. Les différents serments.....	12
I.1.1. Hippocrate et la naissance du secret .....	12
I.1.2. L'extension du secret aux apothicaires .....	12
I.1.3. Le secret professionnel pour les pharmaciens avec Galien.....	13
I.2. Le secret professionnel au regard de la loi .....	14
I.2.1. Le code pénal.....	14
I.2.1.1. 1810 : le secret professionnel entre dans la loi Française.....	14
I.2.1.2. L'affaire Watelet, un exemple de violation du secret professionnel .....	14
I.2.1.3. 1992.....	15
I.2.2. Le code de la santé publique.....	15
I.2.2.1. 1956 : naissance de la notion de confidentialité.....	15
I.2.2.2. 1995 : le secret professionnel imposé pour tous les collaborateurs du pharmacien .....	16
I.2.2.3. 2004.....	16
I.3. Récapitulatif de l'histoire du secret professionnel .....	17
Partie II : Sanctions et exceptions .....	19
II.1. Les sanctions .....	20
II.1.1. Sanctions pénales .....	20
II.1.2. Sanctions civiles .....	20
II.1.3. Sanctions disciplinaires .....	21
II.1.3.1. Qu'est-ce que l'Ordre ? .....	21
II.1.3.2. Le code de déontologie.....	22
II.1.3.3. La chambre de discipline .....	22
II.1.3.4. Affaire Gubler : cas d'une personne publique qui a mis le secret professionnel sur le devant de la scène .....	23
II.2. Les exceptions.....	24
II.2.1. La prévention de violences et crime .....	24
II.2.1.1. Les violences.....	24
II.2.1.2. Le port d'arme .....	25
II.2.2. Les investigations pénales .....	25
II.2.3. Le secret partagé.....	26

II.2.4. La personne de confiance .....	27
II.2.5. Diagnostic ou pronostic vital et après décès.....	27
Partie III : La protection des données personnelles de santé .....	29
III.1. La CNIL et RGPD .....	30
III.2. Données personnelles de santé .....	30
III.2.1. Définition .....	30
III.2.2. Les traitements de données .....	31
III.2.3. RGPD.....	31
III.2.3.1. Qu'est-ce que le RGPD et qui y est soumis ?.....	31
III.2.3.2. La mise en application du RGPD .....	32
III.2.3.3. Violation de données personnelles .....	34
III.3. Le DMP : un outil traitant des données personnelles.....	35
III.3.1. Qu'est-ce que le DMP ? .....	35
III.3.2. Quelles informations sont inscrites dans le dossier médical partagé ?.....	36
Partie IV : Agencement de l'officine, attitude du pharmacien et ses limites.....	37
IV.1. Agencement de l'officine .....	38
IV.1.1. Ligne de confidentialité .....	38
IV.1.2. Comptoirs.....	39
IV.1.3. Musique .....	39
IV.1.4. Espace de confidentialité .....	39
IV.1.5. Accessoires détournant l'attention des patients .....	40
IV.1.6. La COVID.....	41
IV.1.7. Schéma exemple de l'agencement d'une officine avec respect des règles de confidentialité .....	42
IV.2. Attitude du pharmacien .....	42
IV.2.1. Au téléphone .....	43
IV.2.2. Réalisation d'une ordonnance.....	43
IV.2.3. Au comptoir .....	44
IV.2.4. Entre collègues.....	45
IV.2.5. Lors des livraisons .....	45
IV.3. Les limites.....	46
IV.3.1. Les petites surfaces de vente .....	46
IV.3.2. Les malentendants ou personnes âgées .....	46
IV.3.3. Les réseaux sociaux .....	46
Partie V : En quoi le secret professionnel permet d'établir une relation pharmacien-patient particulière ?.....	48
V.1. Le secret professionnel libère la parole.....	49

V.2. Une relation de confiance .....	50
V.3. Le colloque singulier .....	51
V.4. Les difficultés pour une bonne relation .....	51
V.4.1. Transfert et contre-transfert.....	51
V.4.2. La connaissance intime entre le pharmacien et le patient .....	52
Conclusion.....	54
Annexes.....	56
Liste des figures.....	59
Liste des annexes.....	59
Bibliographie.....	60
Résumé et mots clés .....	66

# Liste des abréviations

## Liste des abréviations

HPST : Hôpital Patient Santé Territoire

J.C. : Jésus-Christ

ALD : Affection de Longue Durée

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

DPO : Délégué à la Protection des Données

DMP : Dossier Médical Partagé

SAMU : Service d'Aide Médicale Urgente

COVID : Corona Virus Disease

VIH : Virus de l'Immunodéficience Humaine

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

# Introduction

Le pharmacien est un professionnel de santé. Il est le spécialiste du médicament dans sa globalité. Son rôle consiste à assurer la prise en charge pharmaceutique du patient en délivrant les ordonnances mais pas seulement. La loi HPST du 21 juillet 2009 a permis de mieux définir les nouvelles missions du pharmacien qui sont très importantes et indispensables au métier de pharmacien d'officine. Il contribue aux soins de premier recours, participe à la coopération entre professionnels de santé, aux actions de veille et de protection sanitaire. Il peut participer à l'éducation thérapeutique et propose des conseils pour améliorer l'état de santé du patient. Son rôle d'information, de conseil et d'écoute est donc primordial (1). Tout docteur en pharmacie prononce le serment de Galien et par cet acte, il fait foi de sa responsabilité à respecter son patient et de ce fait de respecter le secret professionnel auquel il est soumis.

D'après la définition du dictionnaire « le Larousse », le secret est ce « qui n'est connu que d'un très petit nombre de personnes et ne doit pas être divulgué aux autres ». Ce mot est issu du latin *secretum* qui se traduit par « pensée ou fait qui ne doit pas être révélé » (2). Le mot professionnel, lui se traduit par ce « qui appartient à une profession, qui est relatif à l'exercice d'un métier, d'une profession ». Le secret professionnel est donc le fait de ne dévoiler à personne ce qui a été appris durant l'exercice de la profession (3).

La notion de secret professionnel est bien plus ancienne que le métier de pharmacien. C'est un terme qui date du 5<sup>ème</sup> siècle avant J.C., il a été repris dans les différents serments du milieu médical et il a évolué dans sa définition jusqu'à sa forme actuelle.

Du fait de son obligation, le secret professionnel a fait son apparition au sein de la loi. Son non-respect peut conduire à des sanctions qu'elles soient pénales, disciplinaires ou civiles. Néanmoins, il est important de savoir que dans certains cas, le secret professionnel peut et doit être levé.

Dans le cadre de la loi, le pharmacien comme de nombreux professionnels est le garant du respect des données personnelles de ses employés et de ses patients. Le professionnel de santé doit respecter le règlement général sur la protection des données et peut, pour se faire se référer aux 6 étapes préconisées par la commission nationale de l'informatique et des libertés. Un deuxième outil utilise des données personnelles de santé, il s'agit du DMP.

Afin de pouvoir respecter au mieux le secret professionnel, l'agencement de l'officine et l'attitude du pharmacien vont être primordial. Ces règles de fonctionnement, pas toujours si simple à respecter, sont soit un facteur de succès, soit une difficulté supplémentaire pour la mise en place d'une zone d'écoute et de confidentialité.

Toutes les conditions optimales réunies, la proximité entre le pharmacien et le patient va pouvoir se créer progressivement. Sous couvert, du respect du secret professionnel, au fil du temps, la parole se libère et une relation de confiance entre le professionnel de santé et le malade peut se développer.

Cette relation n'est pas une chose facile à mettre en place et dépend tout autant du malade que du professionnel. Deux limites importantes peuvent représenter des obstacles à se lien. Il s'agit soit de la notion de transfert et contre-transfert soit du fait que les deux personnes se connaissent intimement.

Ce travail sera structuré autour de 5 parties. Dans une première partie, nous allons évoquer l'historique du secret professionnel au fil des siècles et l'évolution des définitions de ce terme. Par la suite, une deuxième partie sera consacrée à la présentation des différentes sanctions liées à la violation du secret professionnel ainsi que les exceptions qui peuvent figurées dans la loi. La troisième partie nous permettra de développer la protection des données personnelles de santé. L'avant dernière partie, sera quant à elle consacrée à l'agencement de l'officine ainsi qu'à l'attitude du pharmacien au comptoir afin de respecter le secret professionnel. Dans cette même partie, les limites seront également détaillées. Pour finir, nous aborderons la relation pharmacien-patient si particulière, en relation avec le respect du secret professionnel.

# **Partie I**

## **Historique et définitions**

## **I.1. Les différents serments**

### **I.1.1. Hippocrate et la naissance du secret**

Hippocrate (460 avant J.C. – 377 avant J.C.) est un médecin grec du 5<sup>ème</sup> siècle avant Jésus-Christ, philosophe et considéré comme « le père de la médecine » car il est le premier à avoir affirmé que les maladies ont une cause naturelle et non surnaturelle, et que l'homme est capable de les étudier et de les comprendre. C'est dans le « Corpus Hippocratique » que le secret médical est pour la première fois évoqué dans ce qui est aujourd'hui sous le terme de « serment d'Hippocrate » (4). Ce dernier représente un engagement solennel de l'élève d'une part envers ses maîtres et d'autre part envers les malades, dont le respect ou non conduit à la louange ou la malédiction. Le serment d'Hippocrate probablement écrit autour du IV<sup>ème</sup> siècle avant J.C., en Grec ancien, par Hippocrate lui-même, définit le secret en ces termes : « Tout ce que je verrai ou entendrai au cours du traitement, ou même en dehors du traitement, concernant la vie des gens, si cela ne doit jamais être répété au-dehors, je le tairai, considérant que de telles choses sont secrètes » est la définition qui figure dans ce serment (5).

Cette définition permet d'aborder deux notions importantes. La première est celle qui permet de répondre à la question : qu'est ce qui doit être tenu secret ? Le secret concerne les paroles dites par le patient au soignant mais également ce que le professionnel a vu pendant son entretien. Le secret ne s'arrête pas à ce que dit le patient. La deuxième notion importante au travers de cette définition est le contexte dans lequel le secret est exercé. Le secret doit être gardé sur ce que le patient a évoqué en soins mais également en dehors des soins.

En conclusion, la première définition du secret, par Hippocrate indique que tout ce que le patient dévoile, et tout ce que l'on voit pendant ou en dehors d'une consultation doit être tenu secret.

### **I.1.2. L'extension du secret aux apothicaires**

A l'époque d'Hippocrate, il n'y avait pas encore d'apothicaires. Les médecins exerçaient le métier d'apothicaire en même temps que la médecine. Les premiers statuts du métier d'apothicaire sont apparus vers la fin du 12<sup>ème</sup> siècle après J.C. à Montpellier, puis se sont étendus en Avignon, Paris et Toulouse (6). Dans un premier temps, les apothicaires devaient prononcer et respecter le secret d'Hippocrate, puis ce dernier servira d'inspiration pour un nouveau serment adapté à la profession : le serment des apothicaires.

C'est une affaire judiciaire qui va introduire le mot secret dans ce serment. En 1599, un apothicaire a été condamné car il avait divulgué le caractère honteux d'une maladie touchant un de ces patients pour se venger, car il était un mauvais payeur.

Par la suite, ce n'est qu'en 1608, que le serment des apothicaires est publié en latin sous le nom de « *jsujurandum pharmacopoeorum* ». En 1637, il est traduit en Français par Jean Renou, un médecin français originaire de la Manche. Le serment des apothicaires comporte plusieurs items dont un : « de ne découvrir à personne le secret qu'on m'aura commis » en relation avec le secret (7). Cet item est moins précis dans sa définition que le serment d'Hippocrate et n'évoque pas le contexte dans lequel le secret doit être gardé. Mais à travers celui-ci, ce qu'il faut retenir c'est que pour la première fois le mot secret est employé dans les écrits de la profession des apothicaires et pas seulement de la profession des médecins. C'est la première fois que le secret est étendu à une autre profession de santé que celle de la médecine même si le serment d'Hippocrate était à l'époque destiné à tous les professionnels de santé. C'est donc au 17<sup>ème</sup> siècle, que figure la naissance du secret dans la profession des apothicaires.

### **1.1.3. Le secret professionnel pour les pharmaciens avec Galien**

Le serment des apothicaires est l'ancêtre du serment de Galien. Claude Galien (environ 131 - 201 avant J.C.) était un médecin grec qui exerçait à Pergame et à Rome dans la Grèce antique. Il est considéré comme le père de la pharmacie car il a réalisé des travaux de pharmacologie en plus de ses recherches sur l'anatomie et la physiologie (8). De plus, le mot apothicaire, inutilisé aujourd'hui, a évolué au cours du temps pour donner naissance au terme pharmacien. Dans le serment de Galien actuel, on retrouve également une phrase concernant le secret professionnel : « de ne dévoiler à personne les secrets qui m'auraient été confiés ou dont j'aurais eu connaissance dans l'exercice de ma profession ». Ce serment apporte au mot secret la notion professionnelle. Tout ce qui aura été appris lors de l'exercice de la profession doit être tenu secret. Nous retrouvons ici une définition similaire au premier serment, celui d'Hippocrate. Le serment de Galien est important dans la profession du pharmacien puisque c'est un engagement pris par les futurs pharmaciens, et prononcé à la fin de leurs études, à l'issue de leur soutenance de thèse. Bien que la prononciation du serment de Galien soit attachée à la délivrance du diplôme d'Etat de Docteur en Pharmacie, ce texte n'a aucune valeur juridique. C'est le code de déontologie des pharmaciens intégré au Code de la santé publique, qui fait référence en matière juridique.

## **I.2. Le secret professionnel au regard de la loi**

### **I.2.1. Le code pénal**

#### **I.2.1.1. 1810 : le secret professionnel entre dans la loi Française**

C'est le 12 février 1810 que le secret professionnel entre pour la première fois dans la loi Française. Le code pénal de 1810 mis en place par Napoléon Bonaparte, mentionne une liste des professionnels qui doivent respecter le secret professionnel. L'article 378 du code pénal de 1810 dit : « les médecins, chirurgiens et autres officiers de santé, ainsi que les pharmaciens, les sages-femmes, et toutes autres personnes dépositaires, par état ou profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où la loi les oblige à se porter dénonciateurs, auront révélé ces secrets, seront punis... ». Cet article de loi mentionne pour la première fois le mot « secret professionnel ». Dans le serment d'Hippocrate ou celui des apothicaires, le mot secret professionnel n'était pas évoqué seul le mot secret était inscrit. La dimension professionnelle est donc abordée pour la première fois dans la loi française. Le secret professionnel comme son nom l'indique doit être respecté dans l'exercice de la profession. Pour le pharmacien, tout ce qui est confié au comptoir, à l'officine et lors des livraisons par exemple doit être tenu secret sous peine de sanctions détaillées dans la partie II à la page 18.

En effet dans cet article de loi, en plus de la notion professionnelle, pour la première fois une punition pénale est applicable si non-respect de ce secret. L'affaire Watelet va être dans la loi française, l'exemple type, du non-respect du code pénal de 1810.

#### **I.2.1.2. L'affaire Watelet, un exemple de violation du secret professionnel**

Bastien Lepage, un célèbre peintre du 19<sup>ème</sup> siècle est mort le 10 décembre 1884. A la suite de son décès, son médecin Docteur Watelet, reçoit une déferlante de critiques qui l'accusent d'avoir négligé la maladie de son patient. Les médecins de monsieur Lepage, dont Docteur Watelet avait autorisé le peintre à effectuer un dernier voyage en Algérie. Cette décision, au vu de l'état de santé du patient, a été jugé par le grand public comme une faute professionnelle. Afin de se défendre auprès de la presse, Docteur Watelet adresse une lettre au journal « Le matin » justifiant de sa décision de laisser partir son patient réaliser un dernier voyage car il était atteint d'une maladie incurable, soit le cancer des testicules. A la suite de cette révélation,

le Docteur est poursuivi par le parquet pour avoir enfreint l'article 378 du Code Pénal. Il est donc condamné pour violation du secret professionnel.

Cette affaire a permis de redéfinir le secret professionnel de l'article 378 du code pénal de 1810 et ainsi la cour de cassation du 18 décembre 1885 précise que cet article « est général et absolu et qu'il punit toute révélation du secret professionnel sans qu'il soit nécessaire d'établir à la charge du révélateur l'intention de nuire » (9). Le secret professionnel, ne doit être en aucun cas bafoué. Il sera puni dans toutes les circonstances s'il est non respecté même si le professionnel n'a pas l'intention de le violer.

### **I.2.1.3. 1992**

Le 22 juillet 1992, c'est la loi n°92-684 qui réforme le code pénal de 1810. Ce nouveau code pénal de 1992, rentre en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 1994.

Cette loi supprime la liste auparavant faite en 1810 des professionnels et personnes qui devaient respecter le secret professionnel, mais l'étend ainsi : « 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... ». L'article 226-13, distingue trois secrets différents : le secret d'état, le secret professionnel et le secret de fonction ou de mission temporaire. Le type de secret est variable d'un métier à un autre et donc d'une personne à une autre. Pour le pharmacien d'officine, c'est le secret professionnel qui s'applique. Tout ce qui est entendu et vu lors de la pratique de la profession de pharmacien ne doit pas être répété. En revanche, ce qui est semblable au code pénal de 1810, c'est la dimension de punition pénale en cas de violation du secret professionnel.

## **I.2.2. Le code de la santé publique**

### **I.2.2.1. 1956 : naissance de la notion de confidentialité**

Le secret professionnel est évoqué dans le code de la santé publique en 1956. Ce code de la santé publique est resté en vigueur du 28 novembre 1956 au 16 mars 1995. Dans le livre IV, le titre I et le chapitre II, deux articles sont en relation avec le secret professionnel. L'article R5015-9 dit : « le secret professionnel s'impose à tous les pharmaciens, sauf dérogations établies par la loi. ».

L'article R5015-10, lui, est scindé en deux points importants. « Afin d'assurer le respect du secret professionnel, le pharmacien s'abstiendra de discuter en public, notamment à l'officine, des questions relatives aux maladies de ses clients ». Dans cette première partie de l'article une chose importante et inédite apparaît. C'est la première fois que dans la loi française, est évoqué la notion de confidentialité. Le pharmacien doit avoir un espace suffisamment bien aménagé afin de faciliter l'exercice du secret professionnel et éviter les discussions thérapeutiques à l'écoute de tous les autres patients ou clients.

Le deuxième point de l'article R5015-10 est aussi inédit dans la loi française. « Il évitera toute allusion de nature à compromettre le secret professionnel dans ses publications. » La violation du secret professionnel peut se faire par la parole mais aussi par écrit. Le pharmacien ne doit en aucun cas, dans ses écrits (publication, livre) entraver le secret professionnel sous peine également de sanctions.

### **I.2.2.2. 1995 : le secret professionnel imposé pour tous les collaborateurs du pharmacien**

Le 14 mars 1995, le décret n°95-284 du code de la santé publique est voté. Ce décret sera mis en vigueur du 16 mars 1995 au 8 août 2004. La première partie de l'article R5015-5 de ce décret est identique à l'article R5015-9 du code de la santé publique de 1956. « Le secret professionnel s'impose à tous les pharmaciens dans les conditions établies par la loi. ».

La deuxième partie de l'article R5015-5 du 16 mars 1995, introduit une nouvelle notion. « 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. » (10). Le secret professionnel ne doit pas seulement être respecté par le pharmacien mais également par tous ses collaborateurs. Par exemple dans une officine, les collaborateurs du pharmacien, peuvent être des préparateurs en pharmacie, des étudiants en pharmacie, des apprentis préparateurs, des rayonnistes. C'est un devoir pour le pharmacien d'informer toute son équipe de l'importance du secret professionnel. Il doit s'assurer que celui-ci est bien respecté par tous.

### **I.2.2.3. 2004**

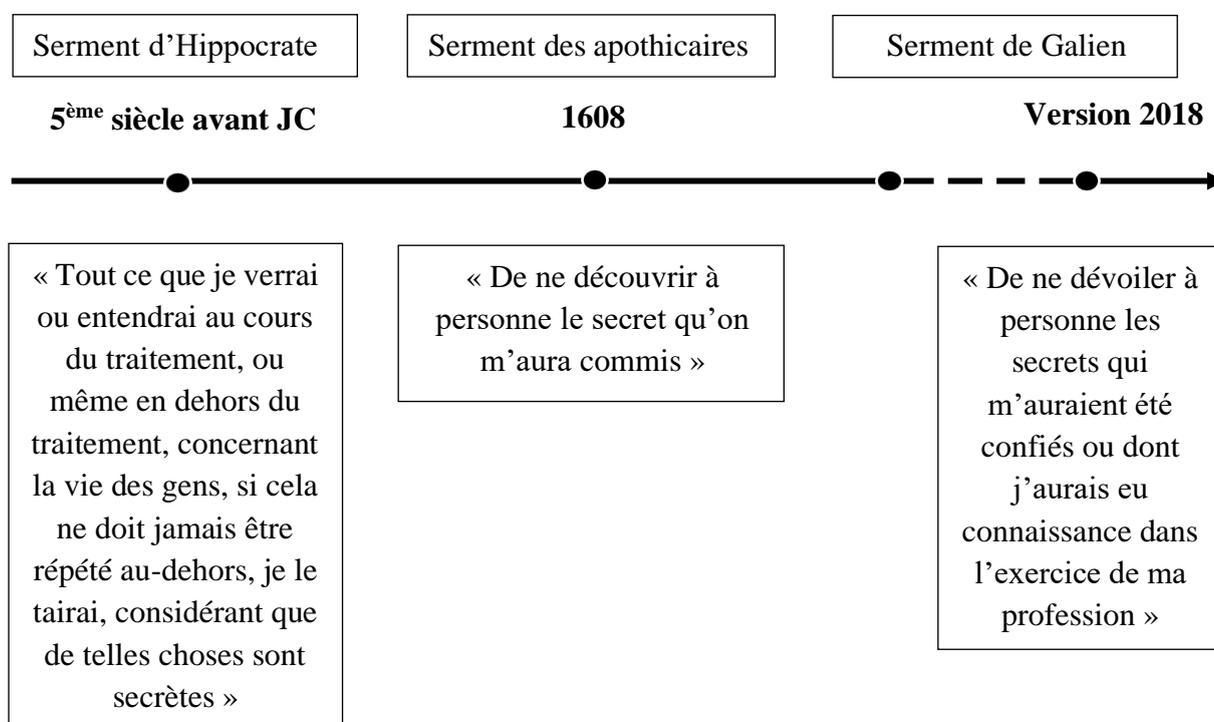
La dernière version toujours actuelle du code de la santé publique a été voté le 29 juillet 2004. Mis en vigueur le 8 août 2004, c'est l'article R4235-5 qui concerne le secret professionnel. Cet article est inchangé par rapport à la version précédente de 1995. Il n'y a rien de nouveau sur le

secret professionnel dans ce décret n°2004-802 (11). L'article R4235-5, est actuellement dans le code de déontologie des pharmaciens tel qu'il l'était dans le code de la santé publique (12).

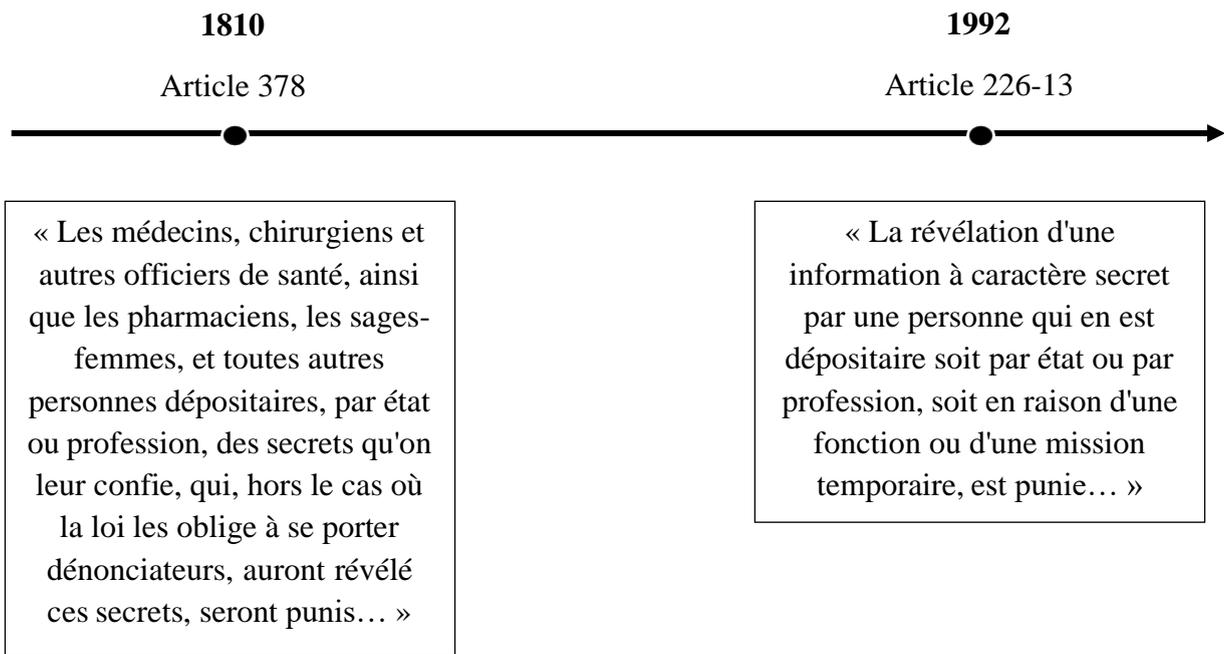
### I.3. Récapitulatif de l'histoire du secret professionnel

En conclusion les trois figures ci-après présentent un récapitulatif des différentes définitions du secret professionnel en France au cours de l'histoire :

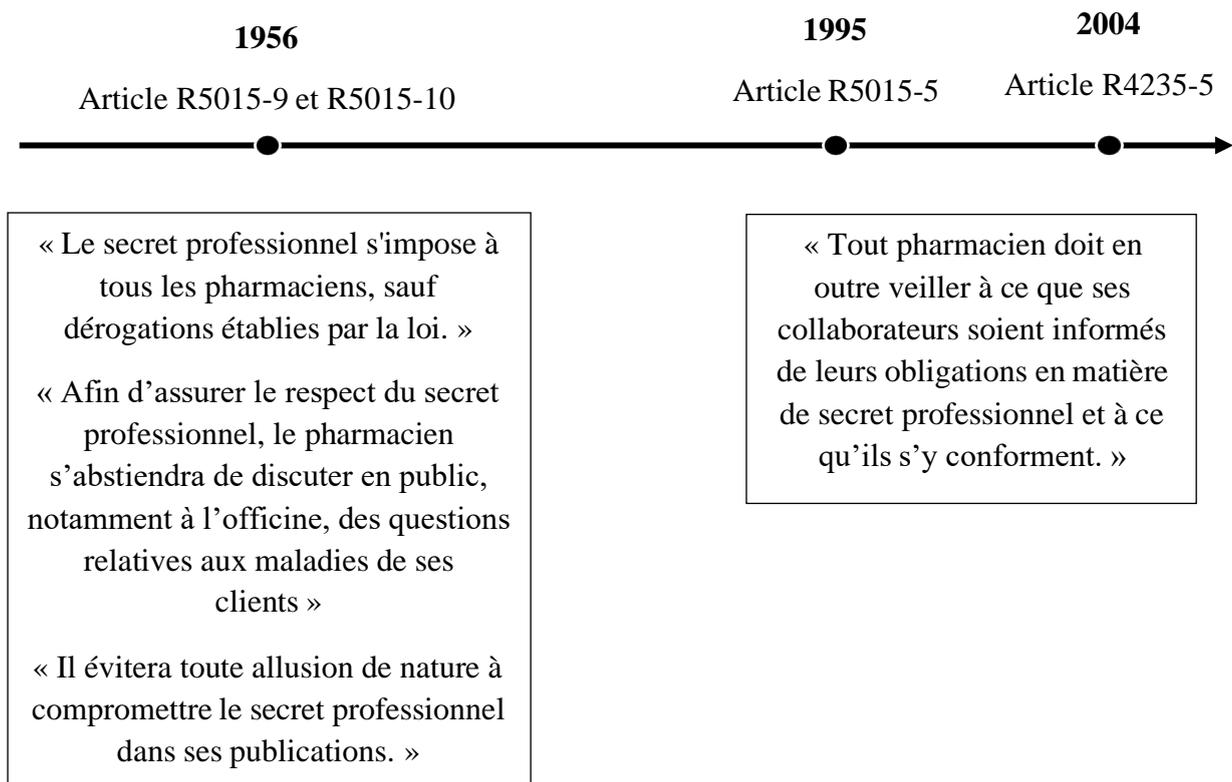
- figure N°1 dans les serments
- figure N°2 dans le code pénal
- figure N°3 dans le code de la Santé Publique



**Figure N°1** : Définition du secret professionnel dans les différents serments



**Figure N°2** : Définition du secret professionnel dans le code pénal



**Figure N°3** : Définition du secret professionnel dans le code de la santé publique

## **Partie II**

# **Sanctions et exceptions**

Du fait que ce secret est inscrit dans la loi, la violation du secret professionnel peut entraîner différentes sanctions : pénale, civile et disciplinaire, qui sont indépendantes les unes des autres (13). Selon le contexte de violation du secret professionnel par le pharmacien, les instances étudient le cas et prononcent une sanction chacune de leur côté. Si sanction il y a, le professionnel de santé ne sera donc pas forcément inculpé par les trois instances.

Nous présenterons d'abord l'ensemble des sanctions imputables à la violation du secret professionnel, puis nous décrirons les cas d'exceptions répertoriés par la loi pour lesquels le secret professionnel peut être levé pour les professionnels de santé.

## **II.1. Les sanctions**

### **II.1.1. Sanctions pénales**

La révélation du secret professionnel en dehors des exceptions, que nous pourrions retrouver dans le deuxième point de cette partie, est sanctionnée par 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 puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. » (14). Cette sanction est la peine maximale que le juge pénal pourra prononcer s'il y a violation du secret professionnel.

La personne qui divulgue des informations obtenues par violation du secret professionnel peut elle aussi être sanctionnée. L'article 321-1 du code pénal condamne le recel. « Le recel est le fait de dissimuler, de détenir ou de transmettre une chose, ou de faire office d'intermédiaire afin de la transmettre, en sachant que cette chose provient d'un crime ou d'un délit. » Ici, le délit est la violation du secret professionnel. Le recel du secret professionnel est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende (15).

### **II.1.2. Sanctions civiles**

Le patient qui a subi une violation du secret professionnel par un professionnel de santé, peut demander en justice que le responsable de la faute soit condamné à indemniser son préjudice. Il existe trois types de préjudice : préjudice physique, moral ou matériel. Lors d'une violation du secret professionnel c'est le préjudice moral qui est en cause. Le professionnel devra verser, après décision du juge, des dommages-intérêts afin de réparer le préjudice moral qu'il a causé à la victime. Le montant de la réparation est variable d'une affaire à une autre. Il est déterminé

après une évaluation du dossier que le patient aura fourni à la justice, selon la gravité de l'infraction. A la suite de cela, l'indemnisation devra être versée à la victime ou à la famille de ce dernier si celui-ci est décédé (16).

### Exemple de violation du secret professionnel par un médecin généraliste

En mars 2001, monsieur et madame X, deux patients fidèles de leur médecin généraliste, ont décidé de faire un voyage à l'étranger. Pour pouvoir bénéficier si besoin d'une assurance rapatriement lors de leur voyage, monsieur X demande à leur médecin généraliste d'établir à la demande du médecin conseil de l'assurance un certificat relatif à l'état de santé mental de son épouse. Le professionnel de santé s'exécute et écrit « Je soussigné, certifie que madame X, née le ..., présente une pathologie psychiatrique reconnue en ALD à type de psychose maniaco-dépressive. ». Ce certificat est remis à monsieur X pour qu'il fasse valoir les droits, si besoin. En août 2001, madame X demande le divorce envers monsieur X. Ce dernier, en décembre 2001, délivre une assignation en référé pour que soit désigné un expert psychiatrique pour examiner madame X. Cette demande faite par monsieur X, entre dans le cadre de la garde de leur fils. A cette assignation, monsieur X joint le certificat du médecin traitant rédigé en mars 2001. A la suite de cela madame X porte plainte contre le médecin généraliste pour violation du secret professionnel.

En juillet 2002, le juge d'instruction a avéré le caractère involontaire du médecin généraliste de violer le secret professionnel. Ce dernier était persuadé que seul le médecin conseil de l'assurance en avait la propriété. Sur appel de la partie civile, le médecin est envoyé devant le tribunal correctionnel. Les magistrats ont estimé que le docteur aurait dû demander l'avis de madame X avant de rédiger le certificat et de le donner à son mari.

En conclusion de cette affaire judiciaire, le médecin généraliste de monsieur et madame X est contraint de verser des dommages et intérêts. Une somme de 850 euros dont 500 euros de préjudice moral est versé à madame X (17).

### **II.1.3. Sanctions disciplinaires**

#### **II.1.3.1. Ou'est-ce que l'Ordre ?**

Chaque profession de santé est rattachée à un Ordre. L'Ordre des pharmaciens est une instance qui regroupe tous les pharmaciens exerçant en France métropolitaine ou dans les départements d'Outre-mer.

Cet Ordre remplit plusieurs missions :

- il doit assurer le respect des devoirs professionnels,
- il doit assurer la défense de l'honneur et de l'indépendance de la profession de pharmacien,
- il doit veiller à la compétence des pharmaciens,
- et il doit contribuer à promouvoir la santé publique et la qualité des soins (18).

### **II.1.3.2. Le code de déontologie**

Une sanction disciplinaire peut être prononcée en cas d'infraction à une disposition du code de déontologie des pharmaciens ou également en cas de faute professionnelle (19). Le code de déontologie définit les règles que les pharmaciens inscrits au tableau de l'Ordre doivent respecter. Ces règles permettent de garantir que l'intérêt du patient prime toujours sur celui du pharmacien. Ce code comporte deux parties, l'une sur les devoirs et interdictions soumis pour tous pharmaciens et l'autre sur les dispositions spécifiques par modes d'exercices (officine et pharmacie à usage intérieur, entreprise de fabrication ou de distribution, laboratoire de biologie médicale) (20).

« Le secret professionnel s'impose à tous les pharmaciens dans les conditions établies par la loi. », c'est ce qui est écrit dans l'article R.4235-5 du code de déontologie des pharmaciens. Une violation du secret professionnel par le pharmacien engendrera donc une sanction disciplinaire.

Comme le précise le conseil de l'Ordre « la sanction est évaluée et personnalisée en prenant en compte l'infraction mais aussi d'autres éléments comme la bonne foi, et la mise en place de mesures correctives. » (21). La sanction est variable d'une personne à une autre.

### **II.1.3.3. La chambre de discipline**

Une action disciplinaire se met en place à la suite d'une plainte. Cette dernière est adressée au président du Conseil central ou régional auprès duquel le pharmacien mis en cause est inscrit. A la suite de cela, une conciliation entre le plaignant et le pharmacien est proposée. En cas de conciliation partielle ou de non-conciliation, le dossier est transmis au président de la chambre de discipline des Conseils régionaux ou centraux en fonction de la section dans laquelle le pharmacien mis en cause est inscrit. Chaque chambre de discipline est constituée par des membres élus et nommés du Conseil régional ou central de la section concernée.

L'article L.4234-6 du code de la santé publique détermine 5 sanctions disciplinaires applicables.

« La chambre de discipline prononce, s'il y a lieu, l'une des peines suivantes :

- 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.

Les deux dernières sanctions comportent l'interdiction définitive de faire partie d'un conseil de l'ordre. » (22).

L'interdiction d'exercer la pharmacie peut être assortie de sursis partiel ou total. Au-delà d'une période de 5 ans, si le pharmacien poursuivi n'a pas commis de nouveaux faits, le sursis tombe en déchéance (19).

#### **II.1.3.4. Affaire Gubler : cas d'une personne publique qui a mis le secret professionnel sur le devant de la scène**

Le 17 janvier 1996, 9 jours après la mort de l'ancien président de la République Française, François Mitterrand, le livre intitulé « le grand secret » est publié. Dans cet ouvrage, Docteur Gubler, médecin personnel de monsieur Mitterrand jusqu'en 1994, annonce que monsieur Mitterrand était atteint d'un cancer de la prostate diagnostiqué en 1981. Cette annonce fait suite à un article publié dans « Le Monde » le 10 janvier 1996, où il était mentionné que le docteur avait été congédié par monsieur Mitterrand choisissant de se faire soigner par une médecine « parallèle ». Les médias ont par la suite amplifié ces révélations et ont remis en question la qualité des soins fournis par le docteur Gubler. C'est donc à ce moment-là que le docteur a décidé de publier le livre. La famille de François Mitterrand, dénonce une violation du secret médical. Le 3 mars 1996, la cour d'appel de Paris confirme l'interdiction de la vente du livre en déclarant que : « la mort du malade ne délie pas le médecin du secret auquel il est tenu » (23). Suite à cette affaire, le Docteur Gubler a été radié de l'Ordre des médecins pour violation du secret professionnel et entrave à l'intimité et à la vie privée du patient (24). De plus, le 19 avril 1996, le docteur Gubler passe devant le tribunal correctionnel de Paris, pour violation du secret professionnel. Il est condamné à 4 mois d'emprisonnement avec sursis et deux lourdes

amendes de 30 000 et 60 000 Francs. Parallèlement, le 4 avril 1996, la veuve du président et ses enfants ont assigné le médecin devant le tribunal de grande instance de Paris pour demander l'interdiction définitive de l'ouvrage et réclamer des dommages et intérêts. Le 23 octobre 1996, le tribunal condamne *in solidum* Docteur Gubler et ses éditeurs (Plon) a versé 100 000 Francs à madame Mitterrand, 80 000 Francs à chacun des enfants, et maintient l'interdiction du livre (25).

Dans cette affaire, le docteur Gubler a donc été sanctionné par les trois juridictions : disciplinaire, pénale et civile.

La cour Européenne de Droits de l'Homme saisis par les éditions Plon condamnera la France et lèvera dans l'arrêt du 18 mai 2004, l'interdiction définitive de la parution du livre qui avait été émise par la France le 23 octobre 1996 (25).

## **II.2. Les exceptions**

Après avoir détaillé les différentes sanctions possibles en cas de violation du secret professionnel, nous allons aborder les exceptions au respect du secret qu'il peut y avoir dans la loi. En effet, dans certaines situations le secret professionnel peut, voire, doit être levé avec ou sans consentement du patient selon les cas.

### **II.2.1. La prévention de violences et crime**

#### **II.2.1.1. Les violences**

L'article 226-14, du code pénal, de la loi du 5 novembre 2015, autorise la levée du secret professionnel dans seulement quelques circonstances.

« Il n'est pas applicable au médecin ou à tout autre 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, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être, [...] 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. » Le pharmacien a le droit de prévenir le procureur de la République si au comptoir une personne lui avoue ou lui montre qu'elle est victime de violences. Mais il est obligatoire que le pharmacien ait l'accord du patient

avant de dénoncer les sévices exercés sur cette même personne. Si le consentement n'est pas recueilli alors le pharmacien peut être accusé de violation du secret professionnel.

Dans seulement deux cas, le professionnel de santé n'est pas obligé d'avoir le consentement du patient. « Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire. »

Cette loi complète la non-assistance à personne en danger. Le professionnel ne pourra donc pas se cacher derrière le secret professionnel pour non-dénonciation de violences sexuelles, physiques ou psychiques. Selon l'article 434-3 du code pénal, « le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. » (26)

#### **II.2.1.2. Le port d'arme**

« Le secret professionnel n'est pas applicable aux professionnels de 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. » (27). Cette exception est inscrite dans la loi depuis le 18 mars 2003. L'article 223-6 du code pénal dit : « quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende. » (28).

#### **II.2.2. Les investigations pénales**

Dans le cadre de procédures pénales, le pharmacien doit répondre aux questions de l'officier de police judiciaire si ce dernier est muni d'une commission rogatoire ou présente une réquisition à personne (29). Le secret professionnel est alors levé dans cette circonstance. Un refus non légitimement motivé expose le pharmacien à une amende de 3 750 euros.

De plus, pour assurer sa propre défense, dans le cadre d'un conflit d'ordre pénal, le pharmacien peut rompre le secret (30).

### **II.2.3. Le secret partagé**

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de santé parle pour la première fois du secret partagé et autorise les professionnels de santé seulement d'échanger des informations sur des patients dans des conditions particulières.

Cette loi est codifiée à l'article L.1110-4 du code de la santé publique qui donne une définition au terme « secret partagé » avec un élargissement aux services médico-sociales depuis la loi du 27 janvier 2016.

« 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. » (31). Il faut que l'échange d'informations soit nécessaire pour la prise en charge et que l'intéressé ne s'y oppose pas. Le secret partagé est centré sur le patient (23). Les informations médicales ou personnelles échangées entre professionnels doivent avoir un intérêt dans la prise en charge du patient. C'est un échange dans un but thérapeutique.

« Le partage, entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, d'informations nécessaires à la prise en charge d'une personne requiert son consentement préalable... » (31). Si les professionnels font partie d'une même équipe de soins, le consentement n'est pas obligatoire, mais le patient a le droit d'exprimer son refus de partager ses informations aux professionnels et cela devra donc être respecté.

A l'officine, on peut prendre l'exemple d'une coopération d'un ergothérapeute et du pharmacien. Dans le cadre de sa profession, le pharmacien peut, sauf si le patient le refuse, demander à l'ergothérapeute quel handicap a son patient pour avoir une meilleure prise en charge. Savoir si le patient est tétraplégique ou a une paralysie de tel ou de tel côté par exemple, va permettre au pharmacien de chercher le matériel médical le mieux adapté afin de répondre le mieux possible à ses besoins. Le pharmacien peut également demander des informations personnelles. Par exemple la largeur des toilettes ou de la douche afin de s'assurer que le matériel médical sera compatible avec le domicile du patient. Toutes les informations nécessaires à la bonne prise en charge du patient sont importantes et peuvent donc être échangées entre professionnels.

Le secret partagé est une avancée dans la prise en charge du patient. Cette loi facilite la coordination entre les différents professionnels, la continuité des soins, la prévention et le suivi. L'expertise de chacun des spécialistes dans son propre domaine, avec la levée du secret professionnel, permet dans ces conditions d'améliorer la prise en charge des patients.

#### **II.2.4. La personne de confiance**

Le terme personne de confiance est introduit dans la loi « Kouchner » du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et recevoir l'information nécessaire à cette fin » (art. L1111-6 du CSP).

La désignation de cette personne est faite par écrit sur papier libre ou dans le cadre de la rédaction des directives anticipées (32). Ce papier est à mettre dans le dossier médical et/ou dans le dossier médical partagé. Cette désignation peut intervenir à tout moment. Elle n'est pas limitée dans le temps et peut être révoquée quand on le souhaite (33).

La personne de confiance a plusieurs missions. Elle vous soutient dans les décisions de santé et peut assister aux consultations et entretiens médicaux. Cette personne pourra alors prendre connaissance des différents éléments de votre dossier médical. Elle n'aura pas accès aux informations en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer ces données. La personne de confiance a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir et vos directives anticipées (34). Elle doit respecter le secret médical. A l'officine, la personne de confiance peut alors être au courant des différents traitements que le patient prend seulement si le patient a donné son accord au préalable. Le secret professionnel est levé vis-à-vis de la personne de confiance après accord du patient seulement.

#### **II.2.5. Diagnostic ou pronostic vital et après décès**

« En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance, reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. » (art. L.1110-4 du CSP). Cette dérogation concerne uniquement les

médecins, seuls, eux ont le droit de donner des informations en cas de pronostic grave à la famille. Le pharmacien doit dans ce contexte garder le secret professionnel.

Le secret professionnel est dérogé à la suite d'un décès seulement pour les informations qui permettent à la famille de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits. Les ayants droits, le (la) concubin(e) ou la (la) partenaire lié(e) par un pacte civil de solidarité du défunt ont le droit de recevoir ces informations sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès (35).

L'article L.1110-4 du code de la santé publique dit également : « en cas de décès d'une personne mineure, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales la concernant, à l'exception des éléments relatifs aux décisions médicales pour lesquelles la personne mineure, le cas échéant, s'est opposée à l'obtention de leur consentement. »

En dehors de ces exceptions détaillées, il est important et obligatoire de rappeler que le pharmacien est soumis au secret professionnel.

## **Partie III**

# **La protection des données personnelles de santé**

Le pharmacien en tant que professionnel de santé, a accès et utilise de nombreuses données personnelles dont il doit garantir le respect selon plusieurs cadres réglementaires.

### **III.1. La CNIL et RGPD**

Depuis la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a été créée. Cette autorité administrative indépendante est chargée de veiller au respect de l'article n°1 de cette loi.

« L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. » (36).

Elle permet de veiller à la protection des données personnelles. Concernant les données traitées dans le domaine pharmaceutique, au-delà des données personnelles, la protection des données relatives à la santé des patients sont également assurées et indispensables au respect du secret professionnel (37).

Dans la continuité de la loi française informatique et libertés de 1978, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen (N°127, 25 mai 2018) qui renforce le contrôle par les citoyens et l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Il harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels, pour suivre les évolutions des technologies et de nos sociétés (usages accrus du numérique, développement du commerce en ligne...) (38).

### **III.2. Données personnelles de santé**

#### **III.2.1. Définition**

D'après la CNIL, une donnée personnelle est une information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée directement (nom et prénom) ou indirectement (numéro de sécurité sociale, adresse, date de naissance, numéro de téléphone, ...) (39).

Les données à caractère personnel concernant la santé sont les données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne. Par exemple ce sont les informations

concernant la maladie ou le traitement d'un patient ainsi que les informations obtenues lors de son examen médical (40).

### **III.2.2. Les traitements de données**

Le traitement des données se définit comme : « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectués ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou tout autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction » (41).

A l'officine, lors de la délivrance d'une ordonnance, la collecte de plusieurs données personnelles du patient est indispensable. Les pièces justificatives : carte vitale et/ou complémentaire mentionnent par exemple le nom, le numéro de sécurité social, les ayants droits... Nous sommes donc, dans le cadre d'une entreprise qui réalise un traitement de données personnelles.

Auparavant, comme tout employeur, les pharmaciens titulaires devaient déclarer à la CNIL l'ensemble des fichiers traitants des données personnelles de leurs salariés mais aussi de leurs patients. Depuis le 25 mai 2018, date d'entrée en application du RGPD, la déclaration à la CNIL n'est plus d'actualité.

### **III.2.3. RGPD**

#### **III.2.3.1. Ou'est-ce que le RGPD et qui y est soumis ?**

RGPD signifie Règlement Général sur la Protection des Données. Il encadre le traitement des données personnelles dans l'Union Européenne (42).

Le RGPD s'applique, quel que soit le secteur d'activité, aux entreprises qui sont soumises aux traitements de données personnelles. Ces données peuvent être inscrites sur différents supports (papier ou informatique) (43).

Au sein de l'officine, le responsable du traitement des données est le pharmacien titulaire. Il utilise des données personnelles de santé, qui sont des données particulièrement sensibles et soumises au secret professionnel.

### **III.2.3.2. La mise en application du RGPD**

Afin de respecter le RGPD, la CNIL conseille de se préparer en 6 étapes.

#### **III.2.3.2.1. La désignation d'un pilote**

Le délégué à la protection des données (DPO) désigné a plusieurs rôles. Il exerce une mission d'information, de conseil interne sur la protection des données personnelles au sein de la structure. Il est chargé de contrôler le respect du règlement, d'en vérifier l'exécution et de coopérer avec l'autorité de contrôle.

Cette désignation est obligatoire pour

- les organismes publics,
- les entreprises dont l'activité entraîne un suivi de personnes à grande échelle
- les entreprises traitant à grande échelle des données dites « sensibles » (de santé, infractions) ou relatives à des condamnations pénales.

Les cliniques ou officines de taille très importante sont des exemples d'entreprise traitant des données à grande échelle. A l'inverse pour un médecin traitant exerçant à titre individuel ou une pharmacie de petite et moyenne taille ce n'est pas le cas. Ils ne sont donc pas obligés de désigner un DPO (44).

#### **III.2.3.2.2. Cartographier les traitements de données personnelles**

En officine, le délégué à la protection des données ou le pharmacien titulaire réalise un registre des traitements de données personnelles. La CNIL, met à disposition sur son site internet un exemple de registre que l'on peut compléter (annexe 1).

Ce document doit permettre de répondre à plusieurs questions.

- Qui ? Le nom du responsable du traitement et la liste des sous-traitants qui ont accès à des données personnelles des patients de l'officine doivent être stipulés. Un sous-traitant est une personne physique ou morale qui traite des données personnelles pour le compte d'une autre pharmacie dans le cadre d'un service ou d'une prestation. En officine plusieurs sous-traitants peuvent intervenir. Par exemple pour réaliser le dossier de location, les sous-traitants en matériel médical ont besoin du nom et de l'adresse du patient. Autre cas, pour la réalisation de préparations magistrales, les pharmacies ont besoin de la prescription sur laquelle sont annotées des données personnelles du patient.

Un contrat de sous-traitance doit être écrit afin de catégoriser la relation avec le prestataire (45).

- Quoi ? Les catégories de données traitées ainsi que les données dites « sensibles » doivent être identifiées.
- Pourquoi ? La ou les raisons pour lesquelles les données doivent être écrites (exemple : transmission des dossiers à la sécurité sociale pour percevoir le règlement)
- Où ? Les données doivent être hébergées dans un lieu précisé sur le registre. S'il y a transfert de données il faut renseigner le pays qui les reçoit.
- Jusqu'à quand ? La durée de conservation des données doit être mentionné sur le registre.
- Comment ? Expliquer les moyens mise en œuvre pour sécuriser et éviter l'accès non autorisé aux données.

#### **III.2.3.2.3. Prioriser les actions**

Après avoir constitué le registre des traitements de données personnelles, il faut prioriser les actions pour se mettre en conformité avec le règlement. La priorisation se fera au regard des risques de violations des données.

#### **III.2.3.2.4. Gérer les risques**

Certains traitements de données personnelles sont susceptibles d'engendrer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes. Sur tous ces traitements et avant de collecter des données personnelles, une étude d'impact sur la protection des données doit être menée. Dans cette étude doivent figurer la description du traitement afin de réaliser une appréciation des risques engendrés et ensuite les mesures envisagées pour traiter ces risques.

#### **III.2.3.2.5. Organiser les processus internes**

Afin de garantir un niveau de protection des données élevé, il est nécessaire de mettre en place des procédures internes au sein de l'officine.

Quelques exemples simples peuvent être effectués :

- Il est important de verrouiller l'accès aux dossiers des patients dès que l'on quitte son poste de travail. Une personne étrangère à la pharmacie ne pourra donc pas consulter les dossiers médicaux. Un code opérateur pour chaque collaborateur est nécessaire.

- Les mots de passe utilisés doivent être assez complexes et changer le plus fréquemment possible. Un mot de passe est personnel, seule l'équipe officinale doit être au courant de ce dernier. Un affichage des différents mots de passe sur un écran d'ordinateur ou une paillasse n'est pas judicieux car visible par plusieurs personnes externes à la pharmacie (livreurs, commerciaux)
- Afin d'éviter un piratage informatique, il est nécessaire d'avoir un système antivirus et des logiciels à jour.
- La sauvegarde des données doit se faire régulièrement et la personne en charge de cette mission doit être bien définie. Les données traitées sont sauvegardées sur un support externe. Ce support est préférablement stocké dans un lieu différent de la pharmacie (45).

#### **III.2.3.2.6. Documenter la conformité**

Afin de démontrer que le traitement de données personnelles est conforme au règlement, il est nécessaire de constituer un dossier qui sera une traçabilité à garder à l'officine. Dans ce dossier, les trois documents décrits auparavant doivent être présents : (i) le registre des traitements de données, (ii) les analyses d'impact sur la protection des données pour les traitements qui sont susceptibles d'engendrer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes, (iii) les documents en lien avec les transferts de données hors de l'Union Européenne (46).

#### **III.2.3.3. Violation de données personnelles**

##### **III.2.3.3.1. Notification de la violation**

La définition de la CNIL d'une violation des données personnelles est une perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité des données, de manière accidentelle ou illicite. S'il y a violation, il est impératif de le notifier sur un document en identifiant plusieurs points :

- La nature de la violation
- Les catégories et le nombre de personnes concernés par cette violation
- Les catégories et le nombre d'enregistrements de données personnelles violés
- Les conséquences de l'infraction
- Les actions effectuées pour éviter que cela se reproduise.

Ce document est interne à la pharmacie et doit être conservé.

Conformément à l'article 33 du RGPD, si la violation des données personnelles représente un risque élevé pour les droits et liberté des personnes concernées, alors l'infraction doit être notifié à la CNIL. Cette notification doit être envoyée dans les 72 heures à la suite de la constatation de la violation. Si ce délai est dépassé, le pharmacien devra expliquer les causes du retard lors de la notification (47).

### **III.2.3.3.2. Exemple de violation des données personnelles : l'hôpital de Saint-Malo**

A Saint-Malo, un hôpital faisait appel à une société privée, nommée Alto, afin de faciliter le codage des actes de soins. Ce prestataire a permis de décembre 2012 à août 2013 de facturer les actes oubliés et donc de permettre un gain de 2 millions d'euros. La CNIL avait délivré une autorisation à cette société pour consulter les résumés de séjour anonymement, ce qui signifie que les noms des patients ne devaient pas y figurer. Alto a cependant, du fait de la facilité à trouver les données personnelles, eu accès aux données confidentielles de 950 dossiers médicaux. En juin 2013, la CNIL a contrôlé le centre hospitalier à la suite des dépôts de plainte contre X des syndicats pour violation du secret professionnel auprès du procureur de Saint-Malo. Une procédure de mise en demeure a été engagé. La CNIL a déclaré dans un communiqué « ce n'est pas une sanction, aucune suite ne sera donnée à la procédure si le centre hospitalier de Saint-Malo se conforme à la loi dans un délai de 10 jours. » (48). Si au-delà de ces 10 jours, la confidentialité des données personnelles des dossiers médicaux n'est pas respectée alors une amende pouvant aller jusqu'à 1,5 millions d'euros peut être encourue par l'hôpital. (49)

## **III.3. Le DMP : un outil traitant des données personnelles**

### **III.3.1. Qu'est-ce que le DMP ?**

Le DMP est le Dossier Médical Partagé. Ce dossier peut être créé en ligne, à la pharmacie ou avec un professionnel de santé qui est équipé de l'outil informatique adapté à la création de ce dernier. Le dossier médical partagé peut également se faire via le conseiller de l'organisme d'assurance maladie du patient. Il peut être créé pour toute personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale et est consultable à tout moment via internet ou l'application. Il n'est pas obligatoire mais peut permettre une prise en charge plus rapide et plus efficace en cas d'urgence. Quand le patient appelle le SAMU alors le médecin régulateur peut accéder à son dossier médical partagé.

### III.3.2. Quelles informations sont inscrites dans le dossier médical partagé ?

Plusieurs informations personnelles peuvent être contenu dans ce dossier. Nous pouvons y retrouver :

- l'historique médicamenteux des 12 derniers mois,
- les antécédents médicaux, les allergies et les pathologies,
- les résultats des différents examens réalisés,
- les certificats médicaux,
- les comptes rendus d'hospitalisations,
- les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence et
- les directives anticipées.

Ces informations sont saisies dans le dossier par un professionnel de santé ou par le patient.

Du fait que ces informations personnelles peuvent être présentes dans le dossier médical partagé, l'accès à ce dernier est sécurisé. Seules deux personnes peuvent avoir accès à l'intégralité des informations inscrites, il s'agit du patient lui-même et de son médecin traitant qui est soumis au secret professionnel. Les accès au DMP des professionnels de santé en dehors du médecin traitant sont gérés par le patient. À tout moment, il peut bloquer ou supprimer une autorisation d'un professionnel (50).

L'assurance maladie certifie sur le site ameli.fr que « toutes les données de santé sont stockées sur un serveur hautement sécurisé, agréé par le ministère de la Santé, et ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celle de l'amélioration du suivi médical. » (51).

## **Partie IV**

### **Agencement de l'officine, attitude du pharmacien et ses limites**

Pour faciliter la protection des données personnelles et le secret professionnel au sein d'une officine la mise en place de règles d'agencement de l'officine adaptées est nécessaire.

## **IV.1. Agencement de l'officine**

Une officine est un commerce ouvert au public mais dans le code de la santé publique, l'article R5125-9, insiste sur le fait que le comptoir est un lieu de confidentialité.

« L'officine comporte, dans la partie accessible au public, une zone clairement délimitée, pour l'accueil de la clientèle et la dispensation des médicaments permettant la tenue d'une conservation à l'abri des tiers. » (52).

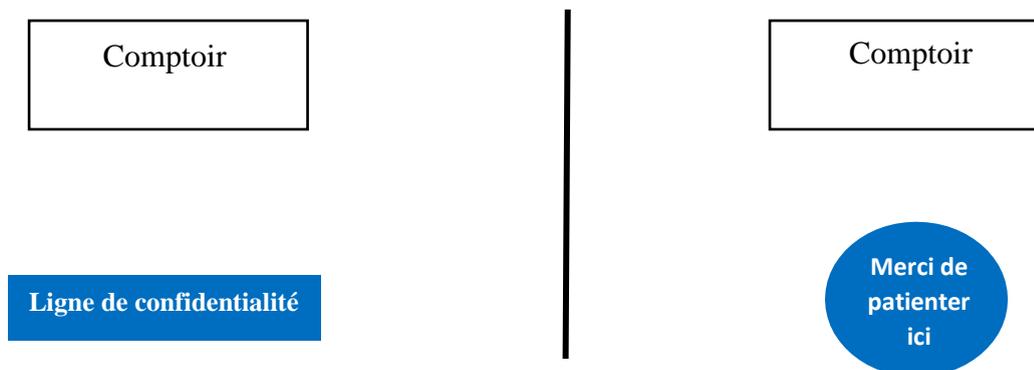
Afin de respecter le secret professionnel et de dispenser les conseils et les médicaments avec une confidentialité, l'agencement de l'officine est particulier et spécifique. Des règles de fonctionnement sont à respecter, qui seront plus ou moins facilement mises en place en fonction de la grandeur de l'officine. La confidentialité est plus facile à respecter dans de grands espaces.

### **IV.1.1. Ligne de confidentialité**

Pour s'assurer de la maîtrise de la confidentialité avec le patient au comptoir, il est nécessaire que les autres patients en attente dans l'officine ne soit pas trop proche du comptoir déjà occupé. Une distance est obligatoire afin que les échanges entre le pharmacien et le patient ne soient pas entendus en dehors de ces deux protagonistes.

Dans l'établissement pharmaceutique, une ligne de confidentialité peut être tracée sur le sol devant chaque comptoir. Celle-ci permet d'expliquer simplement à chaque patient qu'il ne doit pas la dépasser si une autre personne est prise en charge au comptoir par le professionnel de santé. Cette ligne est positionnée à une distance qui permet une isolation phonique et visuelle entre deux patients.

Dans certaines officines, nous pouvons retrouver un disque à la place de la ligne de confidentialité. Ce rond au sol, représente une marque sur lequel le patient pourra patienter. A l'intérieur de ce cercle il sera souvent écrit « merci de patienter ici » avec deux pas de dessiner (Figure N°4).



**Figure N°4** : Exemple de dispositifs visuels permettant le respect d'une distance entre les patients

#### **IV.1.2. Comptoirs**

Le comptoir est une zone de dispensation de médicaments et de conseils. Un espacement entre ces différentes zones est recommandé. Les comptoirs doivent être positionnés en respectant une distance qui permet d'entretenir une discussion confidentielle simultanément avec chacun des patients à chaque comptoir. Des gondoles ou des plexis peuvent être mis en place comme séparation, pour permettre le respect de cette règle. Ces différents dispositifs permettent au comptoir voisin de ne pas voir les médicaments dispensés. Ils fournissent une isolation visuelle et auditive.

#### **IV.1.3. Musique**

Une officine trop calme n'est pas compatible avec un lieu de confidentialité et donc limite le respect du secret professionnel. En effet la discussion entre le pharmacien et le patient sera plus audible dans un lieu sans aucun bruit. Une musique de fond douce est alors recommandée. Au comptoir ce son va pouvoir masquer la voix du pharmacien. Les patients qui attendent n'entendent pas l'échange qui se produit au comptoir grâce à cette musique. Un bruit de fond crée une isolation phonique et permet également de détourner l'attention des patients en attente dans l'officine.

#### **IV.1.4. Espace de confidentialité**

L'article 8 de la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie stipule : « le pharmacien prévoit 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. » (53).

A l'officine, certains sujets peuvent être plus délicats à aborder et nécessite donc une confidentialité plus stricte que celle appliquée au comptoir.

On peut prendre l'exemple de la délivrance de la pilule du lendemain. Une femme qui entre à la pharmacie et qui souhaite une contraception d'urgence, n'est pas forcément à l'aise avec le sujet et est plutôt fermée à la discussion. La patiente souhaite prendre le comprimé le plus vite possible et partir pour ne pas croiser des personnes quelle est susceptible de connaître. Pour donner les conseils nécessaires à un bon usage de la pilule du lendemain l'espace de confidentialité est le bienvenu.

Cet espace est une salle à part au sein de la pharmacie avec des chaises et une table afin de permettre une discussion entre le pharmacien et le patient pour des sujets plus délicats mais également pour les entretiens pharmaceutiques. Un entretien pharmaceutique peut être proposé à tous les patients qui sont atteints d'une maladie chronique et qui nécessite une attention particulière. Cet entretien va permettre au pharmacien de jouer un rôle de conseil sur le bon usage des médicaments ainsi que sur les mesures hygiéno-diététiques que le patient doit respecter en fonction de sa pathologie (54). Pour aider le professionnel de santé lors d'un entretien et pour s'assurer que les points importants sur la pathologie et les traitements soient abordés, l'assurance maladie met à disposition une fiche de suivi (annexe n°2). En conclusion, lors d'un entretien pharmaceutique le patient se confie sur sa vie personnelle, sa maladie et ses traitements, qui sont des données confidentielles. C'est pour cela que l'espace de confidentialité est à ce moment-là une nécessité. Il est conçu pour permettre une isolation visuelle et phonique complète. Cet endroit permet au patient de parler plus facilement car il entretient un échange intime avec le pharmacien. Tout ce qui est dit dans cet espace reste entre le pharmacien et le patient sans qu'il n'y ait de risque que certaines personnes puissent écouter.

#### **IV.1.5. Accessoires détournant l'attention des patients**

Afin de détourner l'attention des patients qui attendent leur tour à l'officine plusieurs accessoires peuvent être mis en place. On peut retrouver par exemple un écran avec les offres de saison ou des vidéos sur les différents matériels médicaux présents à la pharmacie. Cet écran va permettre aux patients de s'arrêter et ne pas se rapprocher du comptoir si la télévision se situe par exemple, au milieu de l'espace de vente. Un autre emplacement pour ce dispositif peut

être intéressant, il s'agit de positionner l'écran en hauteur, ce qui va permettre de détourner le regard des personnes en attente, du comptoir et donc de patienter sans regarder ce qui se passe devant (55).

Nous pouvons aussi à la place des écrans mettre de la lecture. Le patient pourra prendre le temps de lire les informations sur la santé ou la région en attendant sa prise en charge. Cette lecture sera un bon moyen de détourner l'attention du patient, ce qui lui évitera également d'écouter et de voir ce qui se passe au comptoir.

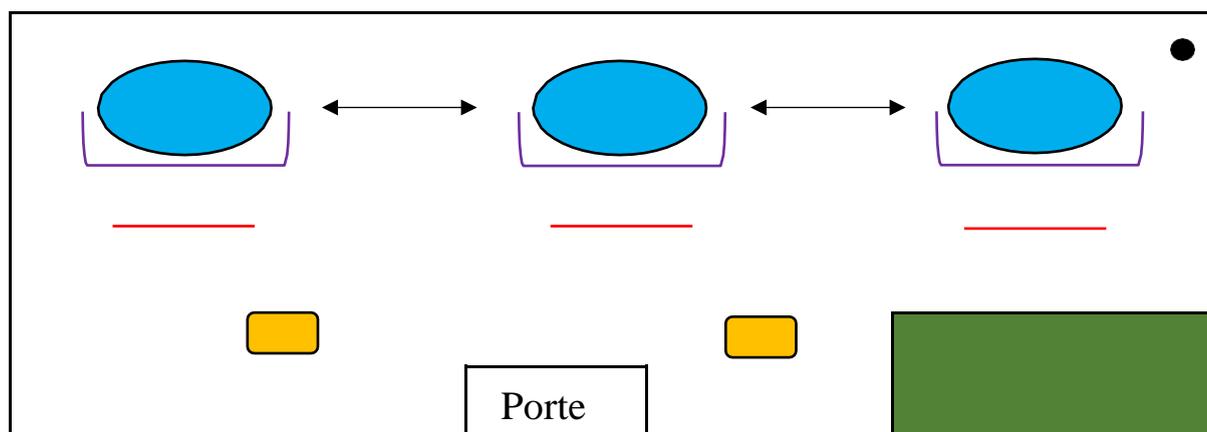
#### **IV.1.6. La COVID**

L'année 2020 a été impactée par une pandémie inédite, la COVID. Dans ce contexte, le ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance a émis le 28 novembre 2020 un protocole sanitaire renforcé pour les commerces, dans le but de concilier activité économique et protection sanitaire de la population et des salariés. Ce protocole impose les équipements de protection sur les postes de travail et a augmenté les mesures de distanciation sociales (figure N°5) et deux mètres de distance est maintenant recommandé au lieu d'un mètre (56).

Les conséquences de ce protocole sanitaire à l'officine est ambivalent au comptoir. En effet, en exigeant, une distance entre chaque patient et la mise en place de plexis sur les comptoirs, cela permet un respect de la ligne de confidentialité renforcé mais cela engendre également une distance plus importante entre le pharmacien et le patient ce qui constitue de toutes évidence un frein dans la communication entre le professionnel et le malade. Plus on est loin de la personne, moins on a envie de se confier car plus on va lui parler fort et plus la discussion sera entendue par les autres.

Dans le cas des patients malentendants, qui dans la plupart des cas, comprenaient le professionnel de santé en lisant sur les lèvres, le port du masque empêche cette lecture et complique la communication et donc la prise en charge. De ce fait, si le patient ne comprend pas le pharmacien alors ce dernier sera dans l'obligation d'augmenter le volume sonore et donc d'entretenir une discussion plus bruyante (57).

#### IV.1.7. Schéma exemple de l'agencement d'une officine avec respect des règles de confidentialité



-  Espace de confidentialité
-  Comptoirs
-  Plexis sur comptoirs (COVID)
-  Ligne de confidentialité
-  Espacement entre les comptoirs / gondoles / plexis
-  Musique de fond
-  Ecrans / lecture

**Figure N°5** : Agencement d'une officine respectant les règles de confidentialité

Au-delà de l'agencement de la pharmacie, l'attitude adaptée du pharmacien est également un facteur de réussite au respect du secret professionnel.

#### IV.2. Attitude du pharmacien

Afin de respecter le secret professionnel, le pharmacien et ses collaborateurs doivent avoir une attitude posée et calme. Il est important de parler doucement avec un bas volume sonore pour éviter une écoute des autres patients en attente dans l'officine.

Plusieurs situations à la pharmacie, obligent à une attention particulière afin de respecter le secret professionnel.

### **IV.2.1. Au téléphone**

Au téléphone, deux causes majeures pourraient conduire à rompre le secret professionnel de façon involontaire : la tonalité de la voix et la qualité de l'interlocuteur.

Le plus compliqué est de conserver un volume sonore adapté c'est-à-dire le plus bas possible mais tout en étant entendu et compris par son interlocuteur téléphonique. Dans ces circonstances, une attention toute particulière à son intonation de voix est essentielle pour ne pas compromettre par inadvertance le secret professionnel. En général et sans s'en rendre compte, le ton de voix monte d'un cran quand nous sommes en communication téléphonique. Il est, de ce fait, préférable de ne pas tenir de conversation téléphonique directement au comptoir mais plutôt de se déplacer à l'arrière de l'officine.

Par exemple, lorsqu'un médicament est manquant à l'officine, le pharmacien contacte le médecin afin de savoir par quelle autre spécialité il est possible de remplacer ce manquant. Cet entretien téléphonique doit se tenir à l'abri des patients et clients présents car le pharmacien sera contraint de donner le nom du patient et du médicament manquant. Ces informations confidentielles sont soumises au secret professionnel.

Enfin il est aussi important d'avoir une attention particulière à ce que l'on dit au téléphone en fonction de la qualité de notre interlocuteur : le médecin traitant, le laboratoire... Nous ne savons pas non plus forcément qui est derrière le combiné et si notre conversation est partagée en haut-parleur avec plusieurs interlocuteurs. Il faudra donc être vigilant à ce qu'aucune information sur les patients ne doit être partagée si le patient ne le désire pas. Par exemple, lors d'une commande passée par téléphone directement au laboratoire pour un médicament, il n'est pas autorisé de donner le nom du patient qui prend ce traitement.

### **IV.2.2. Réalisation d'une ordonnance**

Il se peut qu'à l'officine, on prépare des ordonnances pour un patient qui n'est pas au comptoir (patients de maison de retraite ou patient qui a laissé son ordonnance). Cette préparation est faite si possible au poste derrière l'espace de vente. Mais si cela n'est pas réalisable la préparation se fait donc au comptoir de l'espace de vente. La première chose importante c'est de ne pas laisser l'ordonnance avec le nom visible du patient sur le poste de travail à la vue de tous les autres patients. De plus si un patient entre dans la pharmacie, il est impératif de le servir à un autre comptoir d'une part, pour éviter qu'il ne puisse prendre connaissance des

informations confidentielles notés sur cette ordonnance en préparation et d'autre part pour éviter toutes erreurs de « mélange » des médicaments entre les deux ordonnances.

Une ordonnance ne doit pas être lu par quelqu'un en dehors du pharmacien et de ses collaborateurs. Il s'agit d'un document confidentiel car il donne des informations sur les patients. Attention aux prescriptions qui se situent sur les paillasse situées dans l'arrière-boutique car elles sont visibles par beaucoup de monde. En effet, un commercial venant présenter son laboratoire ou un livreur pourrait alors récolter des informations secrètes.

Au niveau des ordonnances une troisième mesure peut être mis en place, c'est le broyeur à papier. Tout papier confidentiel doit éviter d'être jeté à la poubelle sans une élimination des données personnelles auparavant. Un broyeur à papier est donc une solution simple et peu coûteuse que les officines peuvent mettre en place afin de détruire les ordonnances lorsqu'un patient nous demande de jeter leur ordonnance qui est périmée.

### **IV.2.3. Au comptoir**

Une attitude calme et discrète du pharmacien au comptoir est conseillée afin de respecter au mieux le secret professionnel. Il est important que le professionnel de santé parle clairement en tête à tête avec le patient et avec une tonalité de voix qui sera la moins audible possible par les autres patients attendant dans l'espace de vente mais tout en restant bien sûr compréhensible par le patient situé en face du professionnel de santé. Le pharmacien et ses collaborateurs ne doivent pas parler au patient en étant dans l'arrière-boutique alors que ce dernier se situe au comptoir. Il n'est pas déontologique que tout le monde sache que Mme X prend tel ou tel traitement pour telle ou telle maladie. De plus une attitude calme mettra le patient dans le même état d'esprit et favorisera ainsi une discussion posée et discrète donc favorable au respect du secret professionnel.

A la fin de la dispensation des médicaments il est important de mettre les traitements dans un sac pour éviter que les médicaments soient à la vue de tous. Par exemple, pour quelqu'un qui vient chercher un autotest VIH à la pharmacie, ce dernier sera remis dans un sac par discrétion, compte-tenu du test qui peut être encore un sujet tabou pour un certain nombre de personnes. Il en est de même par exemple pour un test de grossesse. La femme venant chercher son test n'a souvent pas envie que d'autres personnes sachent qu'elle est peut-être enceinte. Le sac permet

une isolation visuelle. Cette isolation est importante pour éviter que tout le monde sache pour quelles raisons le patient est venu à la pharmacie et pour quelle pathologie souffre celui-ci. Le pharmacien préférera migrer dans la salle de confidentialité si le sujet est plus sensible pour permettre au patient de mieux se livrer afin d'apporter une meilleure prise en charge.

Une dernière chose à laquelle le pharmacien doit être attentif au comptoir c'est la famille. Il se peut que le patient ne vienne pas de lui-même à la pharmacie chercher ses médicaments mais envoie un proche lui récupérer son traitement. Le professionnel de santé doit garder en tête que le proche n'est pas forcément au courant du traitement qu'il vient chercher et donc de la maladie dont souffre le patient. Il n'est donc pas autorisé, à dévoiler celle-ci sans l'accord du patient même à la famille. Si le pharmacien a une question en relation avec le traitement ou l'affection il est préférable de joindre directement le patient par téléphone par exemple pour ne pas entraver le secret professionnel.

#### **IV.2.4. Entre collègues**

Lors de discussions entre collègues, il arrive parfois d'évoquer tel ou tel patient. Bien que ces discussions soient autorisées par le biais du secret partagé, il y a une notion essentielle à respecter lors des conversations entre professionnels : ne pas parler dans la zone de vente ou trop fort pour être entendu par les autres patients de l'officine. Rappelons-nous que les collaborateurs du pharmacien (préparateurs, apprentis, étudiants, ...) sont eux aussi soumis au secret professionnel. Le pharmacien doit veiller à ce que ces attitudes au travail soient respectées par toute son équipe et il doit rappeler ces consignes si nécessaire en cas de dérive.

#### **IV.2.5. Lors des livraisons**

Lors de la pratique officinale, il est possible de réaliser des livraisons chez les personnes qui ne peuvent pas se déplacer à la pharmacie. Une fois l'ordonnance faite, les médicaments sont placés dans une poche qui est ensuite fermée hermétiquement. Afin de respecter le secret professionnel, il est impératif que le sac soit fermé pour que les traitements ne soient pas vus par tous. Si on prend l'exemple des livraisons pour les EHPADs, il arrive parfois que les sacs de médicaments soient déposés dans un endroit visible par tous les résidents. Dans ce contexte-là, un sac bien fermé est donc indispensable au bon respect du secret professionnel celui-ci permet en effet de conserver la confidentialité du traitement de chaque résident.

Même avec un agencement d'officine et une attitude du praticien adaptée, le respect du secret professionnel peut s'avérer difficile. Certaines situations sont des agents limitants.

### **IV.3. Les limites**

Dans ce paragraphe, nous allons aborder les limites qui peuvent rendre difficile le respect de la confidentialité. Mais quelle qu'elles soient, ces limites ne doivent et ne peuvent en aucun cas entraver le besoin de confidentialité nécessaire entre le pharmacien et le patient. Cette confidentialité étant obligatoire, tous les moyens pour lever les limites doivent être mis en œuvre, telle que le passage en espace de confidentialité par exemple.

#### **IV.3.1. Les petites surfaces de vente**

Un paramètre sur l'agencement de la pharmacie montre une limite au secret professionnel. La grandeur de l'espace de vente peut représenter un inconvénient, si la pharmacie est petite. Plus la file d'attente augmente à l'officine plus les patients auront tendance à se rapprocher les uns des autres et donc plus c'est facile d'entendre la conversation au comptoir. La ligne de confidentialité sera de moins en moins respectée. Ce dernier paramètre n'est, dans la plupart des cas, pas modifiable et il faut donc essayer de faire au mieux et trouver d'autres solutions qui ont pu être énumérées auparavant afin de respecter le secret professionnel.

#### **IV.3.2. Les malentendants ou personnes âgées**

Au comptoir, la limite la plus difficile et récurrente que l'on peut rencontrer est la discussion avec les personnes malentendantes ou les personnes âgées. Ces patients demandent souvent au professionnel de santé de monter la voix pour être entendu et bien compris. Le pharmacien et ses collaborateurs doivent trouver le juste milieu entre un volume sonore assez fort pour être compréhensible face aux personnes malentendantes et/ou âgées et un volume sonore pas trop fort pour ne pas être entendu par toute l'officine. Il est important de parler doucement en articulant le plus possible.

#### **IV.3.3. Les réseaux sociaux**

Dans notre société ultra connectée, il est de notre devoir de se poser la question des risques nouveaux face à ces nouveaux modes de communication. Le risque zéro n'existe pas et la

rapidité de diffusion d'informations peut entraîner des dommages. Les téléphones portables équipés d'appareil photo pouvant être utilisés dans toutes circonstances, le développement des réseaux dits privés mais qui peuvent un jour être mis au grand jour par l'un des participants, l'envie de « faire du buzz » quand il s'agit par exemple d'un patient médiatique sont également un autre risque de bon respect de la confidentialité.

Au Brésil, en 2014, une infirmière a été licenciée à la suite d'une vidéo qu'elle a posté sur une plateforme internet où l'on peut voir la star du football Neymar hospitalisé.

Pour autant, bien utilisés, les réseaux sociaux peuvent être un outil d'échange entre professionnel, une vitrine des compétences, ... Il s'agit de rester dans les limites imposées par le respect du secret professionnel (58).

## Partie V

**En quoi le secret professionnel  
permet d'établir une relation  
pharmacien-patient  
particulière ?**

Le secret professionnel peut être considéré comme une contrainte à la pharmacie car il n'est pas toujours si facile de le respecter, compte-tenu du mode d'exercice à l'officine (se reporter aux chapitres IV.1 et IV.2). Pourtant le secret professionnel est une condition incontournable pour que le pharmacien puisse remplir ses missions auprès des patients tel que : l'éducation thérapeutique, l'apport de conseils et de prestations nécessaires à l'amélioration de l'état de santé des patients.

### **V.1. Le secret professionnel libère la parole**

Dans une relation humaine, le premier contact peut être cordial, difficile ou spontané mais il ne fait pas appel à des notions d'intimité. Au comptoir, un patient qui rencontre le pharmacien pour la première fois ne va généralement pas se livrer sur ses états d'âme, ses difficultés personnelles. Une relation plus libre entre les deux personnes ne peut s'établir qu'au fil du temps.

La discussion va tout d'abord se porter sur l'état de santé, des généralités afin que le professionnel de santé puisse donner de bons conseils. Le pharmacien pose des questions pour que la prise en charge soit appropriée. Le patient, va généralement se contenter de répondre aux questions de façon simple, synthétique sans rentrer dans des détails privés mais il va répondre tout en sachant que le pharmacien est soumis au secret.

Pour illustrer cela, on peut faire référence aux écrits d'Emile Garçon (1851-1922) au début des années 1900. Ce juriste français déclarait : « le bon fonctionnement de la société veut que le malade trouve un médecin, le catholique un confesseur ; mais ni le médecin, ni l'avocat, ni le prêtre ne pourraient accomplir leur mission, si les confidences qui leur sont faites n'étaient assurées d'un secret inviolable. Il importe donc à l'ordre social que ces confidents nécessaires soient astreints à la discrétion et que le silence leur soit imposé sans condition ni réserve, car personne n'oserait plus s'adresser à eux si on pouvait craindre la divulgation du secret confié. » (59).

Au fur et à mesure des discussions, des délivrances, le patient va peu à peu se livrer. Le secret professionnel est donc une porte d'entrée pour établir des liens de plus en plus cordiaux qui vont permettre de créer une relation de confiance qui favorise une meilleure prise en charge du patient (2).

## V.2. Une relation de confiance

Cette relation de confiance, établie au fil du temps dépend des deux individus. Si la confiance étayée par le secret professionnel est nécessaire, elle n'est pas suffisante à elle seule.

D'une part, l'attitude du pharmacien va jouer un rôle essentiel à la prise de confiance du patient. La sincérité et l'honnêteté du pharmacien ne sont pas toujours suffisantes, et ce dernier devra faire des efforts de communication, de discussion, d'écoute, pour créer ce lien.

C'est grâce à cette communication ouverte qu'il va comprendre la demande thérapeutique du patient et la respecter (60). Le professionnel de santé, ne devra en aucun cas juger ce qui lui aura été dit. Cette notion de non-jugement va être la base pour une relation de confiance durable. A l'inverse, si le patient se sent jugé, il sera sur la retenue et insécurisé et il cherchera auprès d'un autre professionnel un échange sans jugement de valeurs.

D'autre part, le patient a également son rôle à jouer dans cette relation. S'il n'est pas réceptif, volontaire, ouvert à la discussion, la communication restera à son niveau de base sans permettre des confidences qui peuvent aider le pharmacien à octroyer de meilleurs conseils. En effet, plus le patient sera précis sur les symptômes qu'ils présentent ou sur les médicaments qu'il prend ou les situations qu'il vit, plus le pharmacien pourra lui donner les conseils appropriés et utiles. Si la confiance du patient n'est pas établie grâce à l'attitude adaptée du pharmacien, alors la relation de soins restera à son stade primaire.

La notion de confiance est propre à chaque individu, elle se décline sous différentes formes et elle s'expérimente continuellement.

Le pharmacien a un rôle de confident. D'après le dictionnaire, le petit Larousse, un confident est une personne à qui l'on confie ses plus secrètes pensées. Et par définition ces pensées ne doivent être divulguées à personne. Une confidence, par définition, est la communication d'un sentiment personnel. Pour le patient, exprimer ses confidences, c'est montrer ses émotions, laisser au professionnel une porte d'entrée dans la vie personnelle voir même intime. Le malade se livre sur ses histoires personnelles qui peuvent être douloureuses, ce qui l'oblige à se mettre à nu. Le pharmacien doit alors avoir de la délicatesse et un grand respect face à un individu qui se confie sur sa vie personnelle. Pour que cette relation se construise, il est préférable d'utiliser un espace clos de confidentialité dans l'officine, un tête-à-tête sera plutôt favorable.

Le 5 juin 1950, le professeur Portes, président du Conseil National de l'Ordre des médecins à l'époque, déclarait : « il n'y a pas de médecine sans confiance, de confiance sans confidence et

de confiance sans secret » (61). Cette phrase est une bonne conclusion à la relation de soins que peut établir un médecin avec son patient. Mais cela est juxtaposable également pour le pharmacien avec son patient.

### **V.3. Le colloque singulier**

Dans le milieu médical, cette relation de confiance établie grâce au secret professionnel est généralement nommée « colloque singulier ». La définition du colloque du petit Larousse est un entretien entre deux ou plusieurs personnes (62).

Paul Ricœur, philosophe français du 20<sup>ème</sup> siècle, définissait le colloque singulier comme un « pacte de soins basé sur la confiance ». Georges Duhamel, médecin et poète français, en 1937, lui, le définissait comme la rencontre d'une confiance représentée par le patient et d'une conscience représentée par le praticien (63). Il distingue deux positions différentes des deux individus : un patient qui s'adresse à un praticien possédant le savoir et le savoir-faire. Le premier est faible, le second est supposé pouvoir soulager les souffrances (62). Deux identités distinctes avec la même finalité mais pas les mêmes motivations. L'un vient chercher une thérapeutique, une guérison et l'autre met à disposition sa technicité, son professionnalisme (60).

Avoir confiance, même sous couvert du secret professionnel peut atteindre ses limites dans certaines conditions.

### **V.4. Les difficultés pour une bonne relation**

#### **V.4.1. Transfert et contre-transfert**

Les termes transfert et contre-transfert sont issus des observations de Freud, père de la psychanalyse. Au cours des thérapies avec des patients psychiatriques, il observe une vulnérabilité affective du patient et/ou du professionnel de santé. Aujourd'hui les deux termes sont couramment utilisés pour parler d'un type de relation entre le professionnel de santé et le malade.

Le transfert est une projection d'émotions que ressent le patient envers le professionnel de santé. Il peut être positif si les émotions ressenties par le patient sont agréables (joie, empathie, ...) ou peut aussi être négatif si les émotions sont désagréables (colère, peine, inquiétude, ...). Dans un transfert positif, le patient idéalise le pharmacien, il peut avoir des sentiments d'admiration

ou de reconnaissance. Ces émotions sont expliquées par le fait que le professionnel peut lui rappeler une personne de son entourage ou de sa vie passée qui a été pour lui une personne marquante voir même une figure exemplaire. A l'inverse, dans un transfert négatif, le professionnel de santé va lui rappeler une personne antipathique qu'il a pu côtoyer durant sa vie.

Le contre-transfert est un concept similaire au transfert en se positionnant du côté du pharmacien et non du patient. C'est un sentiment du professionnel de santé qu'il ressent envers le patient. Il en va de même que pour le transfert, celui-ci peut aussi être positif comme négatif. Si les émotions ressentis par le pharmacien sont agréables, on se situe dans un contre-transfert positif. A l'inverse, si les émotions ressentis sont désagréables, c'est un contre-transfert négatif.

Ces deux notions font appel à l'inconscient des deux individus, elles sont donc compliquées à éviter. Il est tout de même important de connaître ces deux termes et de savoir qu'ils existent afin de pouvoir adapter la prise en charge (64).

En effet, quand cette situation se présente au comptoir, le pharmacien doit aborder la situation avec le plus de sérénité possible, il doit tenter de prendre du recul et si cela est nécessaire s'isoler un court instant afin de gérer ses émotions et ainsi reprendre une communication plus détachée.

#### **V.4.2. La connaissance intime entre le pharmacien et le patient**

Le fait que le professionnel de santé et le patient se connaisse assez bien peut être une difficulté dans la relation. Si le malade est une personne qui fait partie de la famille ou un ami proche alors les sentiments et les émotions peuvent venir perturber la prise en charge.

Si le patient est proche du pharmacien, il peut rester sur la réserve. Les sentiments, les émotions intimes peuvent être un frein à la communication nécessaire auprès du professionnel et entacher la relation pharmacien-patient. Par exemple, la demande d'un test de grossesse par une personne que le pharmacien connaît reste une situation qui peut être délicate. La patiente ne souhaite peut-être pas que le professionnel qu'elle connaît soit informé dans ce contexte médical et avant ses proches de son éventuelle grossesse.

Dans certaines situations très intimes, le patient peut avoir du mal à se confier à son ami professionnel. Certains sujets peuvent être délicat à aborder. Par exemple, une demande, un conseil, un médicament pour une pathologie de type problème d'érection, mycose, ...

On se rappelle que pour avoir une bonne relation, le pharmacien ne doit pas porter de jugement sur son patient ni sur les discussions qu'il a pu entretenir avec lui. Or, il semble plus compliqué

de ne pas apporter de jugement quand le patient est une bonne connaissance car la relation est erronée par des considérations personnelles extérieures à la vie professionnelle.

D'autres situations peuvent être compliquées à gérer et à garder sous couvert du secret professionnel quand il s'agit de patients connus dans son cercle d'intimité. Cela peut être le cas notamment dans la délivrance de médicaments qui font réponse à une pathologie chronique qui peut devenir mortelle. Dans de telles circonstances, les sentiments et la gravité des faits font que le professionnel et l'ami ont du mal à se dissocier.

Tous ces cas d'écoles témoignent de l'importance mais aussi de la difficulté de la relation pharmacien-patient.

# Conclusion

Nul sans doute, autant au regard de la loi qu'à celui de la relation pharmacien-patient, que le secret professionnel tient un rôle privilégié pour le bon exercice du métier de pharmacien.

D'une part, l'existence ancestrale du secret professionnel dans le milieu médical et son évolution dans sa définition au fil des années ainsi que la possibilité de sanctions pénales, civiles ou disciplinaires dans le cas de non-respect sont des preuves factuelles de son importance.

D'autre part, cette obligation pour le professionnel à ne pas divulguer les données personnelles de santé a été renforcée par l'Etat avec l'utilisation des outils de communication actuels, par exemple avec la mise en place du DMP depuis 2004 et surtout celle du RGPD depuis 2018.

La connaissance par le patient du respect du secret professionnel lui permet de libérer sa parole. Si en plus, toutes les conditions telle que l'agencement adapté de l'officine et le savoir-faire, savoir-être du professionnel de santé sont réunis pour favoriser celui-ci, la maîtrise de la confidentialité peut alors s'établir. Le patient se sachant dans une relation où le pharmacien ne va pas porter de jugement, il va au fil du temps se livrer, faire des confidences et la relation de confiance se mettra en place. Dans le milieu médical, on nomme cette relation le colloque singulier qui est source d'amélioration de la prise en charge du patient.

La complexité des relations humaines, les difficultés de la communication, le rapport personnel que peuvent avoir un pharmacien et un patient, le risque de transfert et contre-transfert, la modification de la société vers l'ultra-connexion sont autant de difficultés pour maintenir le respect du secret professionnel.

L'exercice professionnel du pharmacien dont les missions sont détaillées dans la loi HPST de 2009 requiert de l'exigence, valeur indispensable à l'exercice du métier de pharmacien (secret professionnel, conseil, analyse d'ordonnance, ...).

Pour autant, actuellement, le pharmacien est majoritairement rémunéré par les honoraires de dispensation, calculés selon le nombre de boîtes de médicaments délivrés sur ordonnance et selon le profil du patient.

L'entretien thérapeutique, lui, est une autre source de rémunération depuis 2017 mais beaucoup plus modeste car à hauteur de 30 à 50 € par an et par patient.

Alors qu'aujourd'hui le cœur du métier du pharmacien est le conseil, sa rémunération est variable, et peut être plus ou moins élevée en fonction de la marge du produit vendu à la suite

du conseil. De plus le pharmacien est soumis à une concurrence de plus en plus rude avec des prix de plus en plus bas dans les grandes surfaces et sur internet par exemple, il doit donc essayer de s'y aligner, ce qui est compliqué. Le professionnel de santé pourra alors délivrer son conseil mais l'achat du produit ne sera pas pour autant gagné pour lui puisque le patient pourra préférer acheter le même produit moins cher ailleurs.

Bien que le secret professionnel soit obligatoire, il peut être contraignant dans certaines situations et difficile à mettre en œuvre. Si le pharmacien enfreint la loi, en divulguant des informations dites « confidentielles » même par inadvertance, dans le cadre de l'exercice de sa profession et qu'il rompt le secret professionnel, il peut encourir des poursuites judiciaires, pénales, civiles ou disciplinaires. Il peut être condamné à de fortes amendes et voire même être radié de l'Ordre ce qui entraîne la perte de son emploi. Pourtant, le respect du secret professionnel n'est pas pris en compte dans la rémunération du pharmacien, contrairement à de nombreuses professions, pour lesquelles le risque, la contrainte, le temps passé sont valorisés dans le calcul de la rémunération et y contribuent même à une part non négligeable.

Face à ces constats, ne serait-il pas nécessaire qu'une réflexion soit menée pour que la rémunération de l'exercice pharmaceutique soit élargie aux nouvelles missions du pharmacien et valorise ainsi toute sa pratique et son rôle d'acteur en santé publique ?

# Annexes

## Annexe 1 : Exemple de registre des traitements de données personnelles par la CNIL

### Modèle de fiche de registre à compléter

Cet onglet est un modèle de fiche opérationnelle à reprendre, adapter et compléter selon votre activité pour chaque traitement. Dans certains cas, des commentaires seront proposés pour vous aider à compléter votre registre (triangle rouge dans la cellule).

Description du traitement					
Nom du traitement					
N° / RÉF	ref-001				
Date de création du traitement					
Mise à jour du traitement					
Acteurs					
Nom	Adresse	Ville	Pays		
Responsable du traitement					
Délégué à la protection des données					
Société du DPO (si celui-ci est externe)					
Représentant					
Responsable(s) conjoint(s)					
Finalité(s) du traitement effectué					
Finalité principale					
Sous-finalité 1					
Sous-finalité 2					
Sous-finalité 3					
Sous-finalité 4					
Sous-finalité 5					
Catégories de données personnelles concernées		Description	Durée de conservation		
État civil, identité, données d'identification, images...					
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)					
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)					
Données de connexion (adress IP, logs, etc.)					
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)					
Numéro de Sécurité Sociale (ou NIR)					
Données sensibles		Description	Durée de conservation		
Données révélant l'origine raciale ou ethnique					
Données révélant les opinions politiques					
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques					
Données révélant l'appartenance syndicale					
Données génétiques					
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique					
Données concernant la santé					
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle					
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions					
Catégories de personnes concernées		Description	Précisions		
Catégorie de personnes 1		Sélectionnez un élément dans cette liste déroulante			
Catégorie de personnes 2					
Destinataires		Type de destinataire	Précisions		
Destinataire 1		Sélectionnez un élément dans cette liste déroulante			
Destinataire 2					
Destinataire 3					
Destinataire 4					
Mesures de sécurité		Type de mesure de sécurité	Précisions		
Mesure de sécurité 1		Sélectionnez un élément dans cette liste déroulante			
Mesure de sécurité 2					
Mesure de sécurité 3					
Transferts hors UE		Destinataire	Pays	Type de Garanties	Liens vers la documentation
Organisme destinataire 1			Sélectionnez un élément dans cette liste déroulante	Sélectionnez un élément dans cette	
Organisme destinataire 2					
Organisme destinataire 3					
Organisme destinataire 4					

# Annexe 2 : Exemple de fiche de suivi dans le cadre d'un entretien thérapeutique de l'Assurance Maladie

**Assurance Maladie**

Téléchargez et renseignez ce document via votre Espace pro

**SUIVI DU PATIENT DANS LE CADRE DE L'ENTRETIEN PHARMACEUTIQUE ASTHME**

Pensez à conserver ce document. Il est essentiel à l'attribution de votre rémunération.

Nom : \_\_\_\_\_  
 Prénom : \_\_\_\_\_  
 Date de naissance : \_\_\_\_\_  
 N° de Sécurité sociale : \_\_\_\_\_  
 Régime d'affiliation : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_

Date entretien 1 et nom du pharmacien : \_\_\_\_\_  
 Date entretien 2 et nom du pharmacien : \_\_\_\_\_  
 Date entretien 3 et nom du pharmacien : \_\_\_\_\_

La santé progresse avec vous

**Assurance Maladie**

Informations générales	Entretien 1		Entretien 2		Entretien 3	
	Posologies	Date début traitement	Posologies	Date début traitement	Posologies	Date début traitement
Spécialités prescrites						
Nom du médecin traitant et/ou du pneumologue						
Difficultés motrices / cognitives / sensorielles						
Le patient possède-t-il un plan d'action de l'asthme, un auto-questionnaire, un peak flow, tout autre document en rapport avec son asthme (préciser) :						
Le patient a-t-il suivi ou suit-il un programme d'ETP dans une école de l'asthme ?						
	Date	Durée du programme	Date	Durée du programme	Date	Durée du programme
Demander au patient comment il vit globalement son asthme (pour les personnes en reprise de traitement de fond après une période d'interruption).						

**Notions générales sur le traitement de fond de l'asthme - corticoïdes inhalés**

**1. Les principes du traitement**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
1. Le patient sait-il nommer ses médicaments de l'asthme : - pour le traitement de fond ? - pour les crises ? Si non, préciser et l'indiquer sur la boîte.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA
2. Le patient connaît-il la dose prescrite par son médecin pour : - le(s) médicament(s) du traitement de fond ? - le médicament de la crise ? Si non, représenter les posologies conformément à l'ordonnance.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA
3. Le patient peut-il bien différencier le traitement de la crise et le traitement de fond et décrire comment ses médicaments agissent ? Si non, expliquer et évoquer notamment : - la chronologie de l'asthme pour expliquer la nécessité de se traiter sur du long terme ; - les composantes inflammatoire et obstructive de l'asthme qui permettent de comprendre comment agissent les 2 types de traitement.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA
4. Le patient connaît-il le bénéfice de son traitement de fond ? Si non, expliquer que l'asthme contrôlé peut aboutir à ZSDO (zéro gêne respiratoire, d'où l'intérêt de prendre le traitement de fond et décrire les effets recherchés (cf guide).	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA
5. Le patient sait-il qu'il doit toujours avoir à disposition immédiate un traitement de la crise ? Si non expliquer.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA
6. Le patient sait-il quand prendre le « médicament de la crise » ? Lui demander de préciser. Si non, rappeler les circonstances adéquates et en parler au médecin traitant, après accord du patient.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA

A : Acquis PA : Partiellement Acquis NA : Non Acquis

**Assurance Maladie**

**2. Les principes de la technique d'inhalation**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
7. Le patient maîtrise-t-il la technique d'inhalation de ses médicaments ? Démonstration par le patient. Si incorrect, démontrer.	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> NA

A : Acquis PA : Partiellement Acquis NA : Non Acquis

**3. L'importance de l'adhésion au traitement par corticoïdes inhalés**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
8. Evaluation de l'observance selon le score de Morisky, en 4 questions :			
- le patient oublie-t-il parfois de prendre son traitement de l'asthme ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
- le patient a-t-il parfois du mal à se rappeler de prendre son traitement de l'asthme ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
- quand le patient se sent mieux, lui arrive-t-il d'arrêter de prendre son traitement de l'asthme ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
- si le patient se sent moins bien lorsqu'il prend son traitement de l'asthme, arrête-t-il parfois de le prendre ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

oui = 0 et non = 1, score de 0 à 4  
 Si le patient a répondu par au moins un « oui », rechercher la cause de la mauvaise adhésion et donner si possible des conseils adaptés pour améliorer l'observance.  
 Dans le cas où le patient est en reprise de traitement suite à une phase d'interruption, peut-il préciser la raison pour laquelle il a arrêté son traitement de fond ?

**Assurance Maladie**

**4. Les effets indésirables des corticoïdes inhalés et bronchodilatateurs d'action brève**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
9. Le patient ressent-il des effets indésirables pouvant être liés à son traitement de fond ? Par exemple : candidose oropharyngée, gêne pharyngée, dysphonie, saucis de la voix, survenue de toux ou de bronchospasme à la suite de l'inhalation.	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le patient ressent-il des effets indésirables pouvant être liés à son traitement de la crise : céphalées, tremblements, tachycardie, plus rarement irritation de la bouche et de la gorge, crampes musculaires, palpitations. Si oui, donner des conseils adaptés pour les prévenir ou les atténuer.	si oui, lesquels ?	si oui, lesquels ?	si oui, lesquels ?

**5. Les interactions médicamenteuses**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
10. Hormis ce traitement, le patient prend-il d'autres traitements ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non si oui, lesquels ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non si oui, lesquels ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non si oui, lesquels ?
Le patient est-il vacciné contre la grippe ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Outre les médicaments du dossier pharmaceutique/préscrits par le médecin traitant, le pneumologue et autres spécialistes, rechercher les automédications.  
 Représenter les médicaments qui pourraient interagir avec son traitement de l'asthme.

**Assurance Maladie**

**Facteurs déclenchant/aggravant l'asthme et conseils pour les éviter**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
11. Le patient peut-il dire s'il a identifié des facteurs qui déclenchent/aggravent son asthme ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
12. Si non, demander au patient d'y réfléchir et de noter d'éventuels facteurs qu'il a repérés pour le prochain entretien. Si oui, au fur et à mesure des entretiens cocher les dans le tableau ci-dessous et donner des conseils pour les éviter quand cela est possible. Si l'option n'est pas possible, réinsister sur l'importance d'avoir toujours sur soi le traitement de la crise.			
<b>Allergènes</b>	Des tests cutanés ont-ils été réalisés ?		
Les acariens et moisissures	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Les animaux domestiques	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Les pollens	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Les aliments	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<b>Pollution</b>			
Atmosphérique	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
De l'intérieur : fumée de cheminée, peintures, solvants, moquettes...	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<b>Tabac</b>			
Actif	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Passif	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<b>Autres</b>			
Infection des voies respiratoires (rhume, grippe, bronchite, sinusite...)	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Facteurs psychologiques : anxiété, stress, émotions importantes	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Changements de temps, froid, humidité	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Exercice physique	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Remettre au patient la fiche qui liste les facteurs déclenchants de l'asthme. Si le patient en découvre un ou plusieurs entre 2 entretiens, il devra cocher et sera invité à évoquer au prochain entretien.

**Assurance Maladie**

**Conclusion pour le patient**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
13. Le patient a-t-il des questions ? Si oui, lesquelles ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

**Conclusion pour le pharmacien**

	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
14. Petite synthèse de l'entretien et durée approximative			
15. Appréciation du pharmacien sur le niveau d'information du patient			
16. Principaux points sur lesquels il faudra revenir en priorité lors de l'entretien suivant			
17. Prévoir la présence d'un accompagnant pour l'entretien suivant	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
18. Prévoir l'orientation du patient vers le prescripteur	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
19. Prévoir une prise de contact avec le prescripteur	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

# Liste des figures

Figure N°1 : Définition du secret professionnel dans les différents serments

Figure N°2 : Définition du secret professionnel dans le code pénal

Figure N°3 : Définition du secret professionnel dans le code de la santé publique

Figure N°4 : Exemple de dispositifs visuels permettant le respect d'une distance entre les patients

Figure N°5 : Agencement d'une officine respectant les règles de confidentialité

# Liste des annexes

Annexe n°1 : Exemple de registre des traitements de données personnelles par la CNIL

Annexe n°2 : Exemple de fiche de suivi dans le cadre d'un entretien thérapeutique de l'Assurance Maladie

# Bibliographie

1. Les autres missions du pharmacien d'officine – Guide de stage de pratique professionnelle en officine [Internet]. [cité 28 févr 2021]. Disponible sur: <https://cpcms.fr/guide-stage/knowledge-base/les-autres-missions-du-pharmacien-dofficine/>
2. Pautier S. Le secret professionnel soignant : un enjeu de démocratie sanitaire entre immanence et aliénation. 28 nov 2017;N° 130(3):53-67.
3. Larousse É. Définitions : professionnel - Dictionnaire de français Larousse [Internet]. [cité 24 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/professionnel/64160>
4. Association des amis du patrimoine hospitalier d'Orléans. Hippocrate : Le corpus hippocratique du CHRO 1621 [Internet]. [cité 22 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.ass-apho.fr/hippocrate-le-corpus-hippocratique-du-chro-1621/>
5. Serment d'Hippocrate (texte original) [Internet]. Ordomedic. [cité 7 mars 2021]. Disponible sur: <https://ordomedic.be/fr/1-ordre/serment-belgique/serment-hippocrates>
6. Futura sciences. Bernier I. Découvrez l'histoire des apothicaires [Internet]. [cité 28 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.futura-sciences.com/sciences/questions-reponses/histoire-decouvrez-histoire-apothicaires-12758/>
7. Guitard E-H. Les serments professionnels de la pharmacie de l'antiquité à nos jours (suite et fin). Rev Hist Pharm. 1947;35(117):122-32.
8. La Grèce antique [Internet]. [cité 24 févr 2021]. Disponible sur: <http://jfbbradu.free.fr/GRECEANTIQUE/ASIE%20MINEURE/PERGAME/savoir-plus-galien.php3?r1=0&r2=0&r3=0>
9. Bernard M. LE SECRET MEDICAL. Faculté de Médecine, Université de Reims.
10. Décret no 95-284 du 14 mars 1995 portant code de déontologie des pharmaciens et modifiant le code de la santé publique (deuxième partie: Décrets en Conseil d'Etat) - Légifrance [Internet]. [cité 19 oct 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000351093/>
11. Décret n° 2004-802 du 29 juillet 2004 relatif aux parties IV et V (dispositions réglementaires) du code de la santé publique et modifiant certaines dispositions de ce code - Légifrance [Internet]. [cité 22 oct 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000421679/>
12. Code de déontologie [Internet]. calameo.com. [cité 27 oct 2020]. Disponible sur: <https://www.calameo.com/read/0024493953009f087bf17>
13. Journal des droits des jeunes. Verdier P. Secret professionnel et partage des informations. 2007;N° 269(9):8-21.
14. Paragraphe 1 : De l'atteinte au secret professionnel (Articles 226-13 à 226-14) - Légifrance [Internet]. [cité 12 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000006417945/2002-01-01/>
15. Section 1 : Du recel (Articles 321-1 à 321-5) - Légifrance [Internet]. [cité 19 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000006418234/2002-01-01/>

16. Demande de dommages-intérêts en justice [Internet]. [cité 14 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1422>
17. Médicale MP. Violation du secret professionnel lors de la remise d'un certificat [Internet]. prevention-medicale.org. [cité 12 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.prevention-medicale.org/Cas-cliniques-et-retours-d-experience/Tous-les-cas-cliniques/Medecin/violation-du-secret-professionnel>, <http://www.prevention-medicale.org/Cas-cliniques-et-retours-d-experience/Tous-les-cas-cliniques/Medecin/violation-du-secret-professionnel>
18. Ordre National des Pharmaciens. Qu'est-ce que l'Ordre - Qui sommes nous [Internet]. [cité 25 févr 2021]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Qui-sommes-nous/Qu-est-ce-que-l-Ordre>
19. Ordre National des Pharmaciens. Les chambres de discipline - Nos missions - [Internet]. [cité 12 nov 2020]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Les-chambres-de-discipline>
20. Ordre National des Pharmaciens. Code de déontologie - Nos missions [Internet]. [cité 25 févr 2021]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Code-de-deontologie>
21. Ordre National des Pharmaciens. Comprendre la procédure disciplinaire.pdf [Internet]. [cité 26 nov 2020]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/123327/645206/version/1/file/J20-Dossier-ComprendreProcedureDisciplinaire.pdf>
22. Chapitre IV : Discipline. (Articles L4234-1 à L4234-10) - Légifrance [Internet]. [cité 26 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000034059260/2017-02-18/>
23. Py B. Le secret professionnel. Paris, France: L'Harmattan; 2005. 136 pages. (La justice au quotidien).
24. Village de la Justice. Le secret médical et la révélation d'information à caractère secret. Par Véronique Levrard, Avocate [Internet]. 2010 [cité 22 oct 2020]. Disponible sur: <https://www.village-justice.com/articles/secret-medical-revelation,9133.html>
25. ÉDITIONS PLON c. FRANCE [Internet]. [cité 1 mars 2021]. Disponible sur: [https://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22dmdocnumber%22:\[%22704186%22\],%22itemid%22:\[%22001-66318%22\]}](https://hudoc.echr.coe.int/eng#{%22dmdocnumber%22:[%22704186%22],%22itemid%22:[%22001-66318%22]})
26. Article 434-3 - Code pénal - Légifrance [Internet]. [cité 16 janv 2021]. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000037289453/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037289453/)
27. Article 226-14 - Code pénal - Légifrance [Internet]. [cité 26 nov 2020]. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000031428820/2015-11-07](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031428820/2015-11-07)
28. Article 223-6 - Code pénal - Légifrance [Internet]. [cité 16 janv 2021]. Disponible sur: [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000037289588/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037289588/)
29. Ordre des pharmaciens [Internet]. [cité 3 sept 2020]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/489060/2214050/version/1/file/Eph%25C3%25A9m%25C3%25A9ride%2B2019%2B-%2Bint%25C3%25A9gral.pdf>

30. CNOP056.pdf [Internet]. [cité 1 déc 2020]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/258364/1392557/version/8/file/CNOP056.pdf>
31. Code-de-la-santé-publique-Article-L1110-4-Legifrance.pdf [Internet]. [cité 21 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.afosteo.org/wp-content/uploads/2016/08/Code-de-la-sant%C3%A9-publique-Article-L1110-4-Legifrance.pdf>
32. Ministère des Solidarités et de la Santé. La personne de confiance (au sens du code de la santé publique) [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2020 [cité 21 nov 2020]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/findevie/pour-les-professionnels-de-sante/fiches-pratiques-a-destination-des-professionnels-de-la-sante/article/la-personne-de-confiance-au-sens-du-code-de-la-sante-publique>
33. Minsitère des Solidarités et de la Santé, Organisation de la Direction générale de l'offre de soins. Fiche 9 : la personne de confiance [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2020 [cité 19 nov 2020]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/modeles-et-documents/guide-usagers-votre-sante-vos-droits/article/fiche-9-la-personne-de-confiance-215415>
34. Haute Autorité de Santé. La personne de confiance [Internet]. [cité 19 nov 2020]. Disponible sur: [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-03/da\\_personne\\_confiance\\_v9.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2016-03/da_personne_confiance_v9.pdf)
35. Code de la Santé Publique Chapitre préliminaire : Droits de la personne (Articles L1110-1 à L1110-13) - Légifrance [Internet]. [cité 1 déc 2020]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000036515027/2018-01-19/>
36. Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
37. CNIL. La CNIL, c'est quoi ? [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/la-cnil-cest-quoi>
38. CNIL. RGPD : de quoi parle-t-on ? [Internet]. [cité 25 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>
39. CNIL. Une donnée à caractère personnel, c'est quoi ? [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/une-donnee-caractere-personnel-cest-quoi>
40. CNIL. Qu'est-ce ce qu'une donnée de santé ? [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/quest-ce-ce-quune-donnee-de-sante>
41. CNIL. CHAPITRE I - Dispositions générales [Internet]. [cité 28 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre1>
42. CNIL. RGPD : de quoi parle-t-on ? [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>
43. Ordre National des Pharmaciens. Le RGPD : ce qu'il faut retenir ! [Internet]. [cité 17 janv 2021]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Les-actualites/Le-RGPD-ce-qu-il-faut-retenir>

44. Ordre National des Pharmaciens. Les apports du RGPD - Qui sommes nous - [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Qui-sommes-nous/Protection-des-donnees-personnelles2/Les-apports-du-RGPD>
45. Pharma système qualité. Données de santé et mesures de sécurité : passez à l'acte. Mai 2019. Fiche info
46. CNIL, Règlement européen sur la propriété des données personnelles : se préparer en 6 étapes, avril 2017 [Internet]. [cité 20 janv 2021]. Disponible sur: [https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/pdf\\_6\\_etapes\\_interactifv2.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/pdf_6_etapes_interactifv2.pdf)
47. CNIL. Notifier une violation de données personnelles [Internet]. [cité 23 janv 2021]. Disponible sur : <https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles>
48. Presse Pourquoi Docteur ? Secret médical : la Cnil rappelle à l'ordre l'hôpital de Saint-Malo [Internet]. [cité 26 janv 2021]. Disponible sur : <https://www.pourquoidocteur.fr/Articles/Question-d-actu/3862-Secret-medical-la-Cnil-rappelle-a-l-ordre-l-hopital-de-Saint-Malo>
49. Presse Ouest-France. Saint-Malo. La Cnil épingle l'hôpital pour violation du secret médical [Internet]. 07/10/2013 [cité 26 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.ouest-france.fr/bretagne/saint-malo-la-cnil-epingle-l-hopital-pour-violation-du-secret-medical-1595121>
50. DMP : Découvrir le DMP [Internet]. [cité 16 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.dmp.fr/patient/je-decouvre#Le-DMP-qu-est-ce-que-c-est>
51. Ameli. DMP, tout ce que les professionnels de santé doivent savoir [Internet]. [cité 1 mars 2021]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/medecin/sante-prevention/dossier-medical-partage/dmp-tout-ce-que-professionnels-de-sante-doivent-savoir>
52. Code de la Santé Publique. Sous-section 2 : Conditions d'installation (Articles R5125-8 à R5125-12) Légifrance [Internet]. [cité 9 déc 2020]. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000037269707/2018-09-03/>
53. Ordre National des Pharmaciens. Recommandations pour l'aménagement des locaux. Février 2013.pdf [Internet]. [cité 27 oct 2020]. Disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/75148/480982/version/2/file/Recommandations+pour+1%27am%C3%A9nagement+des+locaux+-+f%C3%A9vrier+2013.pdf>
54. Ameli. Accompagnement des patients chroniques [Internet]. [cité 26 févr 2021]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/services-patients/accompagnement-patients-chroniques>
55. Lenoir P. la confidentialité lors de la délivrance des médicaments : état des lieux dans les officines et les PUI, rôle du PHISP. Mémoire pour le Diplôme de Pharmacien Inspecteur de Santé Publique, Ecole des Hautes Etudes de Santé Publique, septembre 2011;45 pages.
56. Ordre National des Pharmaciens. Nouveau protocole sanitaire renforcé pour les commerces : impacts pour les pharmaciens [Internet]. [cité 26 févr 2021]. Disponible sur : <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Les-actualites/Nouveau-protocole-sanitaire-renforce-pour-les-commerces-impacts-pour-les-pharmaciens>

57. Démarche qualité officine. Gestion de l'officine COVID.pdf [Internet]. [cité 26 févr 2021]. Disponible sur : <https://www.demarchequalityofficine.fr/view/file/var/site/storage/original/application/57588c8c8dffa86aa4de8151ba7f761.pdf/M.21%20-%20Gestion%20de%20l%27officine%20COVID.pdf>
58. Presse Cadre de Santé, Moch O., Réseaux sociaux et secret professionnel [Internet]. [cité 7 févr 2021]. Disponible sur : <https://www.cadredesante.com/spip/profession/ntic/article/reseaux-sociaux-et-secret-professionnel>
59. Journal des droits des jeunes. Verdier P. Secret professionnel et partage des informations. 2007;N° 269(9):8-21.
60. Santin A., La relation de soin : une question de confiance ? [Internet]. Espace Ethique Ile de France 07/05/2009 [cité 7 févr 2021]. Disponible sur: <https://espace-ethique.org/print/1093>
61. Pautier S. Le secret professionnel soignant : un enjeu de démocratie sanitaire entre immanence et aliénation. Rech Soins Infirm. 28 nov 2017;N° 130(3):53-67.
62. Ricot J. Éthique de la décision médicale. Laennec. 15 oct 2014;Tome 62(4):40-50.
63. Presse Le Généraliste. Le colloque singulier. 11/06/2010 [Internet]. [cité 29 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.legeneraliste.fr/fmc-0/le-colloque-singulier>
64. Phaneuf M. L'infirmière peut-elle ressentir des émotions particulières pour un patient ou une patiente ? :28 pages [mars 2018]. Disponible sur : <http://www.prendresoin.org/?p=3627>

# Résumé et mots clés

La notion de secret médical est apparue dans le serment d'Hippocrate au 5<sup>ème</sup> siècle avant Jésus-Christ. Aujourd'hui c'est le serment de Galien qui mentionne le secret professionnel pour les pharmaciens. La non-application du secret professionnel peut entraîner diverses sanctions soit pénales, soit civiles, soit disciplinaires. Cependant dans certains cas, reconnus par la loi, le secret peut ou doit être levé. Il peut également, dans certaines circonstances, être considéré comme partagé.

Pour appliquer au mieux le secret professionnel, le pharmacien répond à certaines exigences. Il met en œuvre une démarche de protection des données personnelles, il agence son officine et observe une attitude qui sont favorables aux bonnes pratiques de la confidentialité.

Pour autant, le plus important repose sur la relation professionnel-malade. Le secret professionnel permet de libérer la parole et d'instaurer une relation de confiance que l'on nomme en milieu médical le colloque singulier. Cette relation connaît certaines limites, tel que le transfert, le contre-transfert ainsi que la connaissance personnelle de son patient.

Le secret professionnel tient un rôle essentiel dans la pratique du métier de pharmacien.

## **Mots clés**

Pharmacien / secret professionnel / serment d'Hippocrate / serment de Galien / CNIL / RGPD / officine



Faculté de Médecine et Pharmacie

## **SERMENT DE GALIEN**

**En présence des Maitres 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 et 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.**

# Résumé et mots clés

La notion de secret médical est apparue dans le serment d'Hippocrate au 5<sup>ème</sup> siècle avant Jésus-Christ. Aujourd'hui c'est le serment de Galien qui mentionne le secret professionnel pour les pharmaciens. La non-application du secret professionnel peut entraîner diverses sanctions soit pénales, soit civiles, soit disciplinaires. Cependant dans certains cas, reconnus par la loi, le secret peut ou doit être levé. Il peut également, dans certaines circonstances, être considéré comme partagé.

Pour appliquer au mieux le secret professionnel, le pharmacien répond à certaines exigences. Il met en œuvre une démarche de protection des données personnelles, il agence son officine et observe une attitude qui sont favorables aux bonnes pratiques de la confidentialité.

Pour autant, le plus important repose sur la relation professionnel-malade. Le secret professionnel permet de libérer la parole et d'instaurer une relation de confiance que l'on nomme en milieu médical le colloque singulier. Cette relation connaît certaines limites, tel que le transfert, le contre-transfert ainsi que la connaissance personnelle de son patient.

Le secret professionnel tient un rôle essentiel dans la pratique du métier de pharmacien.

## **Mots clés**

Pharmacien / secret professionnel / serment d'Hippocrate / serment de Galien / CNIL / RGPD / officine