

SERVICE ADHÉRENTS — CONFORMITÉ

Kit d'affichage obligatoire en officine

Affiches prêtes à imprimer (A4) — Volet patientèle et volet personnel



Ce kit rassemble les affichages exigés par la réglementation applicable aux pharmacies d'officine : information sur les prix et les honoraires (arrêté du 28 novembre 2014), tarifs de garde et d'urgence, information sur les dispositifs médicaux, médiation de la consommation, interdiction de fumer et devapoter, ainsi que les affichages obligatoires à destination des salariés (Code du travail).

Contenu du kit

1. Check-list de conformité (auto-audit en 2 minutes)
2. Prix des médicaments et honoraires de dispensation
3. Catalogue des prix à disposition du public
4. Tarifs de garde et d'urgence
5. Dispositifs médicaux : information sur les prix et devis
6. Médiation de la consommation
7. Interdiction de fumer et de vapoter
8. Vidéoprotection (si l'officine est équipée)
9. Panneau salariés : affichages du Code du travail
10. Harcèlement et égalité professionnelle



Check-list des affichages obligatoires

À conserver au dossier qualité de l'officine — cochez chaque affichage en place.

VOLET PATIENTÈLE (espace de vente)

☐	Prix des médicaments exposés : étiquetage visible et lisible	Arrêté du 28/11/2014
☐	Affiche « prix libres / prix réglementés / honoraires »	Arrêté du 28/11/2014
☐	Catalogue des prix (papier ou électronique) accessible + affiche signalant son existence	Arrêté du 28/11/2014
☐	Honoraires de dispensation affichés ou détaillés au catalogue	Arrêté du 28/11/2014
☐	Tarifs de garde et d'urgence affichés	Arrêté du 28/11/2014
☐	Prix de vente / location des dispositifs médicaux + devis dès 500 € TTC	Convention nationale / arrêtés
☐	Coordonnées du médiateur de la consommation	Arrêté du 23/12/2011
☐	Signalisation « interdiction de fumer » et « interdiction de vapoter »	Art. L.616-1 code conso.
☐	Information vidéoprotection (si caméras)	Art. R.3512-7 / R.3513-6 CSP
☐	Nom du ou des pharmaciens titulaires visible (façade / croix)	Art. L.253-1 CSI / RGPD
☐		Art. R.4235-53 CSP

VOLET PERSONNEL (salle de repos / vestiaires)

☐	Horaires collectifs de travail (datés et signés)	Art. L.3171-1 c. trav.
☐	Intitulé de la convention collective + lieu de consultation	Art. R.2262-3 c. trav.
☐	Coordonnées inspection du travail, médecine du travail, secours d'urgence	Art. D.4711-1 c. trav.
☐	Textes égalité professionnelle femmes-hommes	Art. L.3221-1 s. c. trav.
☐	Article 222-33 du code pénal (harcèlement sexuel) + voies de recours	Art. L.1153-5 c. trav.
☐	Article 222-33-2 du code pénal (harcèlement moral)	Art. L.1152-4 c. trav.
☐	Lutte contre les discriminations (art. 225-1 à 225-4 code pénal)	Art. L.1142-6 c. trav.
☐	Modalités d'accès au DUERP	Art. R.4121-4 c. trav.
☐	Période de prise des congés payés (avant le 1er mars)	Art. D.3141-5 c. trav.
☐	Interdiction de fumer / vapoter dans les locaux de travail	Code de la santé publique
☐	Règlement intérieur (obligatoire à partir de 50 salariés)	Art. L.1311-2 c. trav.
☐		

Conseil UPGF : photographiez vos panneaux d'affichage une fois par an et archivez les clichés datés — c'est la preuve de conformité la plus simple en cas de contrôle DGCCRF ou inspection du travail.

INFORMATION DE LA PATIENTÈLE

Prix des médicaments et honoraires

Affichage obligatoire, visible et lisible depuis l'espace d'accueil de la clientèle.

Le prix des médicaments non remboursables est libre.

Le prix des médicaments remboursables est réglementé.

En complément du prix des médicaments, dans les conditions définies par la réglementation, un honoraire de dispensation par boîte et par ordonnance peut être facturé par la pharmacie.

Les honoraires de dispensation actuellement en vigueur sont les suivants :

Honoraire par boîte (conditionnement mensuel)	 €
Honoraire par conditionnement trimestriel	 €
Honoraire de dispensation par ordonnance	 €
Honoraire ordonnance dite « complexe » (5 lignes et +)	 €
Honoraire lié à l'âge (enfants < 3 ans / patients > 70 ans)	 €
Honoraire médicaments spécifiques	 €

Le détail des prix et des honoraires figure également dans le catalogue des prix mis gratuitement à votre disposition dans l'officine. N'hésitez pas à le demander à l'équipe officinale.

Références : arrêté du 28 novembre 2014 relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments dans les officines de pharmacie (applicable depuis le 1er juillet 2015) — article L.112-1 du code de la consommation — convention nationale pharmaceutique.

Catalogue des prix

Affiche signalant l'existence du catalogue — obligatoire si des médicaments ne sont pas exposés.

Un catalogue des prix des médicaments est à votre disposition dans cette officine.

Il indique, pour chaque médicament, le prix total toutes taxes comprises, incluant les éventuels honoraires de dispensation facturés par la pharmacie, ainsi que, le cas échéant, le taux de prise en charge par l'assurance maladie.

Où le consulter ?

- Catalogue papier disponible au comptoir
- Catalogue électronique en libre consultation (tablette / borne)
- Base de données publique des médicaments : base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr

N'hésitez pas à solliciter l'équipe officinale : elle est à votre disposition pour toute information sur le prix d'un médicament, exposé ou non à la vue du public.

Références : arrêté du 28 novembre 2014 relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments dans les officines de pharmacie — articles L. 112-1 et suivants du code de la consommation.

INFORMATION DE LA PATIENTÈLE

Tarifs de garde et d'urgence

Affichage des honoraires applicables lors des services de garde et d'urgence.

Lorsque la pharmacie assure un service de garde ou d'urgence (nuit, dimanche, jour férié), un honoraire spécifique s'ajoute au prix des médicaments délivrés sur ordonnance, conformément à la convention nationale pharmaceutique.

Honoraires en vigueur dans cette officine

Honoraire de garde (ordonnance présentée pendant la garde)	€
Astreinte / participation la nuit (20 h - 8 h)	€
Dimanche et jours fériés	€

Pharmacie de garde la plus proche : composez le 32 37 (0,35 € / min) ou consultez 3237.fr

En cas d'urgence vitale, composez le 15 (SAMU) ou le 112.

Références : convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie — arrêtés tarifaires en vigueur — article L.5125-22 du code de la santé publique (service de garde et d'urgence).

Dispositifs médicaux : prix et devis

Matériel médical, maintien à domicile, orthopédie — information sur les prix de vente et de location.

Les prix de vente ou de location des dispositifs médicaux et produits destinés à favoriser le retour et le maintien à domicile des personnes malades ou en situation de handicap sont portés à votre connaissance par étiquetage ou par le catalogue des prix de l'officine.

Un devis est établi gratuitement et systématiquement :

- dès lors que le prix TTC de la vente est supérieur ou égal à 500 € ;
- lorsque le prix de la location excède le tarif de prise en charge par l'assurance maladie ;
- à votre demande, pour tout produit ou prestation d'appareillage.

L'information sur les prix comprend, pour les produits pris en charge par les régimes obligatoires, le tarif de responsabilité de l'assurance maladie et, le cas échéant, le prix limite de vente. Les prix s'entendent toutes taxes comprises.

L'équipe officinale se tient à votre disposition pour vous remettre un devis détaillé et vous informer sur vos droits à prise en charge.

Références : arrêté du 23 décembre 2011 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations d'appareillage et des dispositifs médicaux — code de la consommation, articles L.112-1 et suivants.

Médiation de la consommation

Affichage obligatoire pour tout professionnel vendant des produits ou services aux consommateurs.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel, après démarche préalable écrite auprès de celui-ci.

Médiateur compétent pour cette officine

Nom du médiateur :

Adresse postale :

Site internet :

Adresse électronique :

Le recours au médiateur n'est possible qu'après avoir tenté de résoudre le litige directement auprès de la pharmacie par une réclamation écrite, et dans un délai d'un an à compter de cette réclamation.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : ec.europa.eu/consumers/odr

Références : articles L.611-1 à L.616-3 et R.616-1 à R.616-2 du code de la consommation. Le défaut de communication des coordonnées du médiateur est passible d'une amende administrative (article L.641-1 du même code).

Interdiction de fumer et de vapoter

Signalisation apparente obligatoire dans tous les lieux affectés à un usage collectif.



IL EST INTERDIT DE FUMER ET DE VAPOTER

dans l'enceinte de cette officine

L'interdiction s'applique à l'ensemble des locaux : espace de vente, back-office, bureaux et locaux du personnel. Elle concerne le tabac ainsi que les dispositifs électroniques de vapotage.

Pour arrêter de fumer, votre pharmacien peut vous accompagner : substituts nicotiniques, conseil personnalisé, orientation vers Tabac Info Service (39 89).

Références : articles L.3512-8, R.3512-2 et R.3512-7 du code de la santé publique (tabac) — articles L.3513-6 et R.3513-6 du même code (vapotage). Sanctions : contravention de 3e classe pour le fumeur, de 4e classe pour le responsable des lieux en cas de défaut de signalisation.

Établissement sous vidéoprotection

Affiche à apposer uniquement si l'officine est équipée de caméras filmant un lieu ouvert au public.



Cet établissement est placé sous vidéoprotection

Un système de vidéoprotection est installé dans cette officine pour assurer la sécurité des personnes et des biens, dans le cadre de l'autorisation préfectorale en vigueur et du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Informations obligatoires

Responsable du traitement :

Durée de conservation des images :

Droit d'accès à exercer auprès de :

Autorisation préfectorale n° :

Vous disposez d'un droit d'accès aux images vous concernant et pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL ([cnil.fr](https://www.cnil.fr)).

Références : articles L.253-1 et suivants du code de la sécurité intérieure — articles 12 à 14 du RGPD — délibérations CNIL applicables aux dispositifs de vidéoprotection dans les lieux ouverts au public.

Panneau d'affichage obligatoire

À apposer dans un lieu accessible aux salariés (salle de repos, vestiaires, back-office).

SERVICES DE CONTRÔLE ET DE SANTÉ AU TRAVAIL

Inspection du travail (DDETS) — adresse et tél. :

Nom de l'inspecteur compétent :

Service de prévention et de santé au travail — tél. :

URGENCES

SAMU : 15 • Pompiers : 18 • Urgence européenne : 112 • Discriminations : 3928

Centre antipoison :

CONVENTION COLLECTIVE

Convention collective nationale de la pharmacie d'officine (IDCC 1996)

Lieu et modalités de consultation :

TEMPS DE TRAVAIL ET CONGÉS

Les horaires collectifs de travail, datés et signés, sont affichés ci-contre.

Période de prise des congés payés :

Ordre des départs communiqué le :

DOCUMENT UNIQUE (DUERP)

Le DUERP est consultable :

À compléter, dater et maintenir à jour. L'absence de ces affichages est passible d'amendes (contraventions de 3e et 4e classes selon les mentions).

Harcèlement et égalité professionnelle

Affichage obligatoire dans les lieux de travail (articles L.1153-5, L.1152-4 et L.1142-6 du code du travail).

Harcèlement sexuel — article 222-33 du code pénal

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle. Ces faits sont punis de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende, portés à trois ans et 45 000 € en cas de circonstances aggravantes (abus d'autorité, victime vulnérable, etc.).

Harcèlement moral — article 222-33-2 du code pénal

Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende. Aucun salarié ne doit subir de tels agissements (article L.1152-1 du code du travail).

Égalité professionnelle femmes-hommes

Tout employeur assure, pour un même travail ou un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes (articles L.3221-1 et suivants du code du travail). Toute discrimination fondée sur le sexe, l'origine, l'âge, l'état de santé, les opinions ou l'appartenance syndicale est interdite et pénalement sanctionnée (articles 225-1 à 225-4 du code pénal, jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende).

VOS INTERLOCUTEURS EN CAS DE SITUATION DE HARCÈLEMENT OU DE DISCRIMINATION

Référent harcèlement de l'officine / du CSE :

Médecin du travail :

Inspection du travail :

Défenseur des droits : 3928 / defenseurdesdroits.fr • Violences sexistes et sexuelles : 3919

L'action publique peut être engagée par la victime ; le salarié peut également saisir le conseil de prud'hommes. Aucun salarié ne peut être sanctionné pour avoir subi, refusé de subir ou témoigné de tels agissements.

Mode d'emploi du kit

1 Imprimez

Format A4 (ou A3 pour une meilleure visibilité côté patientèle), en couleur de préférence. Plastifiez les affiches destinées à l'espace de vente.

2 Complétez

Renseignez les champs à compléter : montants des honoraires en vigueur, coordonnées du médiateur, référent harcèlement, inspection du travail territorialement compétente, etc.

3 Positionnez

Volet patientèle : visible et lisible depuis l'espace d'accueil (comptoir, vitrine intérieure). Volet personnel : salle de repos, vestiaires ou back-office accessible à tous les salariés.

4 Datez et archivez

Utilisez la check-list en page 2 comme preuve d'auto-audit. Photographiez vos affichages et archivez au dossier qualité.

5 Actualisez

Vérifiez les montants d'honoraires à chaque évolution conventionnelle et les affiches sociales à chaque évolution réglementaire. L'UPGF vous informe des mises à jour.

Avertissement

Ce kit constitue un outil d'aide à la conformité établi par l'UPGF à partir de la réglementation en vigueur à la date d'édition. Il ne se substitue pas aux textes officiels ni au conseil d'un professionnel du droit. Certains affichages dépendent de la situation propre de chaque officine (effectif, équipements, activités).