

REGARDS

PHARMACIES

Effets secondaires

David Wagner

Les accusations de dysfonctionnements dans une pharmacie de la capitale soulèvent des questions quant au contrôle et à la réglementation du métier.

La pharmacie, tout comme le cabinet médical, ne sont pas forcément des lieux où l'on se rend de gaieté de coeur. Ces endroits sont indispensables, mais l'on préférerait faire l'économie du déplacement, pour ne pas parler d'économies tout court. Quoi qu'il en soit, l'on attend en ces lieux l'apport d'une certaine quiétude, celle-là même qui fait défaut aux client-e-s les plus angoissé-e-s.

Toutefois, dans une pharmacie de la capitale, depuis quelques mois, cette quiétude n'est plus de mise. Tout a débuté il y a un peu plus de deux ans, lors du changement de propriétaire. Monsieur K., pharmacien de son état, avait décroché le gros lot de la corporation en se voyant attribuer, aux alentours de la soixantaine, une de ces concessions tant convoitées.

Mais selon nos diverses sources (dont nous ne pouvons évidemment pas divulguer l'identité), le climat agréable qui régnait dans cette pharmacie s'est rapidement dégradé.

Les critiques à l'encontre de K. fusent de toutes parts. Une personne a par exemple été particulièrement choquée par des propos racistes tenus en plein service. Une des « blagues » consistait à expliquer à un client de faire avaler à des personnes de cou-

leur des pilules à base de lessive afin de leur blanchir la peau. Sans parler de comportements douteux vis-à-vis du personnel féminin.

La dégradation de l'atmosphère semble se manifester aussi sur le plan des rapports de travail : en une année, quatre membres du personnel quittent la pharmacie ou se font licencier sous des prétextes qu'ils jugent fallacieux et dont ils contestent la véracité. Et ils retournent le couteau en accusant K. de dilettantisme et de graves lacunes en matière de pharmacologie. D'ailleurs, ce dernier a fait lui-même l'objet d'un licenciement voilà une quinzaine d'années pour avoir administré de mauvais médicaments à un patient. Un ancien employeur l'aurait même dispensé de tenir les gardes de nuit, ne le sentant pas capable de répondre correctement à cette responsabilité.

Il serait également contrevenu à l'obligation de tenir ouverte son officine aux heures prévues en fermant boutique un quart d'heure à l'avance, en entonnant un joyeux « Feierwond ! ». Il faut savoir que la pharmacie reste un service public, même si elle est gérée comme une entreprise privée.

Et il s'agit aussi d'une question de santé publique. La pharmacie en question, accueille un grand nombre de toxicomanes ou de personnes à problèmes plus délicats. Selon plusieurs sources, Monsieur K. aurait montré d'énormes incompétences en





PHOTO: FLICKRAUSSIEGAL

Sorciers des temps modernes, les pharmaciens pratiquent un art bien réel et utile. A condition qu'ils maîtrisent la préparation de leurs potions.

matière de stupéfiants. Une histoire qui nous a été rapportée l'illustre assez bien : lors de la visite d'une cliente régulière qui était en train de soigner sa dépendance, Monsieur K. se serait montré dans l'incapacité de lui délivrer les produits de substitution. Finalement, il lui aurait administré les mauvais produits, ce qu'elle remarqua et lui aurait fait comprendre lors d'une visite ultérieure. Refusant de reconnaître son erreur, il l'aurait chassée de sa pharmacie tout en refusant de lui rendre l'ordonnance. Selon nos renseignements, la cliente en question ne serait pas une affabulatrice mais connue du personnel depuis des années pour son sérieux.

En tout cas, l'accumulation de problèmes liée à la nouvelle direction de la pharmacie a conduit, en plus de la démission et des licenciements de quatre personnes, à une pétition lancée par un membre du personnel et qui a recueilli plus de 200 signatures étayant les diverses accusations. Depuis le mois de janvier, la Division des pharmacies et des médicaments (DPM) du ministère de la Santé - l'organe en charge de contrôler, entre autres, le bon fonctionnement des pharmacies - a ainsi diligenté une enquête. Dans ce contexte, elle aurait aussi recueilli quatre plaintes déposées par des clients de la pharmacie.

Une procédure est donc enclenchée : la DPM a ainsi fait parvenir son rapport au Collège médical, qui devrait faire parvenir son avis sous peu

au ministre de la Santé. Contacté par le woxx, Mars di Bartolomeo nous a confirmé qu'il connaissait l'affaire, mais qu'il ne pouvait pas se prononcer en cours de procédure. Il a toutefois assuré qu'il suivait ce dossier complexe de près et qu'il n'hésiterait pas à prendre les mesures qui s'imposent s'il s'avérait que le problème représentait un danger pour la santé publique.

Un système perfectible

De toute évidence, l'affaire fait des remous dans le secteur pharmaceutique. Lorsque nous avons contacté le Syndicat des pharmaciens du Luxembourg (SPL) - qui regroupe uniquement les pharmaciens titulaires d'une officine, donc le « patronat », en quelque sorte - l'accueil ne fut pas des plus chaleureux et ils se sont refusés à tout commentaire, nous enjoignant même à ne pas rédiger l'article. Nous en avons pris note. Ce genre de comportement n'est en tout cas pas propice à dissiper la réputation d'opacité de cette profession. Et l'on peut également se demander si la présence de l'ancien employeur de Monsieur K. au sein du conseil d'administration du Collège médical pourrait influencer la procédure.

Que les multiples accusations à l'encontre de Monsieur K. soient véridiques ou pas, la question du système d'octroi des officines se fait pressante. En effet, le système est similaire à ce-

lui des concessions des études de notaires. Si environ un tiers des pharmacies peut être achetée - mais pour cela, il faut disposer de fonds importants - les deux tiers restants sont des concessions. Les pharmaciens sont ainsi placés sur listes d'attentes et les concessions sont attribuées grosso modo selon un système de points basé sur l'ancienneté. Or, à la vue des accusations portées à l'encontre de Monsieur K. et de son passé avéré (un licenciement), l'on se demande si le système ne mériterait pas une réforme plus conséquente. Selon le ministre, ainsi que la DPM, ce genre de cas est extrêmement rare et le système aurait fait ses preuves quant à sa capacité de filtrage. Si des exceptions devaient toutefois voir le jour, le ministre aurait, au bout de la procédure, et suite à une récente réforme de la législation, des pouvoirs assez étendus pour pouvoir agir de manière « expéditive ». Mais d'un autre côté, c'est peut-être aussi le principe même de la libéralité de certaines professions de santé qui devrait être questionné. Qu'est-ce qui justifie le caractère libéral de la profession de médecin ou de pharmacien ?

La question qui se pose est si l'Etat dispose des moyens suffisants afin de contrôler de tels agissements. Depuis 1989, la DPM compte quatre pharmaciens inspecteurs, ce qui serait insuffisant. L'on peut en effet lire dans le rapport de 2009 du Collège médical : « Vu que notre cadre actuel

est trop restreint pour effectuer toutes les tâches qui incombent à notre division, nous avons engagé via l'ADEM deux employés sous un contrat CAT qui est pourtant limité à un an au maximum pour assurer, entre autres, l'envoi journalier des vaccins et pour tenir à jour les données informatiques ». Et si l'on dénombrerait en 1989 environ 70 officines à travers le pays, elles sont au nombre d'environ 90 actuellement. Aux yeux de certains, le vote de la loi sur les biocides aurait apporté une charge de travail supplémentaire qui nécessiterait l'embauche d'au moins quatre pharmaciens inspecteurs supplémentaires. La question se pose ainsi aussi concernant le contrôle pharmaceutique des médicaments qui font souvent l'objet de démarchages de cette industrie qui n'hésite pas à employer les gros moyens et parfois les gros cadeaux susceptibles d'aider certains médecins à se montrer plus coopératifs. Ces pratiques sont-elles contrôlées ? « Elles sont réglementées », nous répond-on, « mais contrôlées, c'est une autre histoire. »