

La sécurité avant tout

Prescriptions et directives sont faites pour être respectées. Même si cela semble parfois compliqué. En ce qui concerne la sécurité des médicaments, l'enjeu est de taille: il s'agit en effet d'une question de confiance. Le pharmacien cantonal bernois, Samuel Steiner, nous explique à quoi il s'intéresse en particulier dans la pratique.

Samuel Steiner, lors de vos dernières visites de drogueries, vous avez constaté que les droguistes ES n'étaient souvent pas sur place. Qu'est-ce que cela signifie?

Samuel Steiner:



Un professionnel avec une autorisation d'exercer la profession doit être présent, à 100 %. C'est le moins que les clients puissent attendre en matière de médicaments. Les personnes ES qui ne sont pas sur place portent préjudice à leurs propres compétences et remettent en cause l'utilité de leur formation. Sans compter que la loi cantonale exige aussi que le responsable d'un commerce soit en principe présent pendant les heures d'ouverture. Ce qui signifie qu'il doit être là dans la mesure du possible ou qu'il doit nommer un remplaçant qualifié s'il doit exceptionnellement s'absenter. Pour la sécurité des patients, il est important que les conseils dispensés aux clients soient professionnellement corrects. Lorsqu'on va chez le docteur, on s'attend aussi à être traité par le médecin et non par une assistante médicale.

Les drogueries sont souvent ouvertes six jours par semaine. Vous considérez donc qu'un droguiste ES doit assurer pendant tout ce temps?

Je comprends naturellement que les longues heures d'ouverture dans le commerce de détail font qu'il est relativement difficile d'être toujours présent. Mais cela n'empêche que l'on doit absolument trouver de bonnes solutions pour que le conseil spécialisé soit constamment garanti. Le règlement des remplacements, qui a été récemment introduit dans le canton de Berne, est idéal en la matière. Car les drogueries de campagne, et naturellement aussi les pharmacies de campagne, sont des acteurs importants de l'approvisionnement de produits de santé en Suisse car elles sont garantes que les médicaments de la liste D sont bien remis sur conseil spécialisé.

Le canton de Berne est le premier canton Suisse qui a introduit ce règlement des remplacements. Comment cela se traduit-il dans la pratique quotidienne?

Très bien. Je suis toujours convaincu de la pertinence de ce concept et la demande des drogueries pour de tels cours est élevée. Je trouve bien de proposer une formation pour qu'une personne en plus du droguiste ES puisse assurer les remplacements en garantissant que les compétences spécialisées dans le domaine des médicaments soient toujours disponibles. Car je trouve que la «banalisation» des médicaments à laquelle on assiste actuellement est une tendance très dangereuse. Ainsi, on a tendance aujourd'hui à mettre tout dans le même sac, qu'il s'agisse de médicaments puissants, de remèdes homéopathiques, de substances «similaires à des médicaments» ou encore de compléments alimentaires. Et certains essaient alors parfois de contourner les voies officielles. Sur le «marché de la santé», on trouve ainsi de plus en plus de transitions insensibles entre les conseils profanes concernant la remise ou la recommandation de «remèdes» relativement inoffensifs et l'approvisionnement ultraprofessionnel de médicaments aux principes actifs puissants. C'est une évolution qui n'est pas sans risques car les patients n'en sont souvent pas conscients et qu'ils ne peuvent pas apprécier ces différences. Supprimer le centre de consultation spécialisé nécessaire à la remise de médicaments peut avoir des conséquences négatives sur la sécurité des patients.

Où situez-vous les compétences professionnelles nécessaires à la remise de médicaments?

L'utilisation et la remise de médicaments peut se faire, outre dans les cabinets médicaux et les hôpitaux, naturellement aussi dans les drogueries et les pharmacies. Le comportement des consommateurs a beaucoup évolué ces dernières années et il est désormais «normal» d'avaler quelque chose au moindre petit «bobo». Pourtant le meilleur traitement est souvent de ne pas prendre de médicament. Les drogueries et les pharmacies ont un rôle de «triage» dans ce domaine. Mais elles ne peuvent l'assumer que si la formation suit et que les professionnels sont présents dans le magasin quand le client a besoin d'un conseil. Ce qui me manque souvent dans le

vocabulaire des droguistes, c'est le mot «patient». En effet, il ne s'agit pas toujours de «clients» qui veulent acheter un produit quelconque, mais bien souvent de «patients» qui se rendent d'abord en droguerie pour recevoir des conseils en cas de troubles bénins. Ce qui correspond parfaitement à l'offre des drogueries. On l'observe particulièrement bien à la campagne, car dans les petits villages, la droguerie est bien souvent le seul commerce à proposer des services dans le domaine de la santé.

Aujourd'hui, on commande de plus en plus les médicaments par internet ou à l'étranger. Quelles sont vos expériences en la matière?

A mon avis, tout ce qui n'est pas remis par des personnes compétentes pose problème. Sur internet, le commerce explose surtout en ce qui concerne les médicaments dits «lifestyle» et les anabolisants. Lorsque les notices d'emballage ou les étiquettes sont illisibles, les consommateurs sont heureusement assez réticents à avaler ces produits. Nous avons donc relativement beaucoup d'appels de consommateurs inquiets qui nous demandent conseils. Nous recevons en outre chaque semaine trois à cinq communiqués des douanes concernant des saisies de marchandises importées. Nous découvrons également de plus en plus de médicaments importés illégalement dans des magasins asiatiques ou africains. Moins de 5 % de tous les envois sont contrôlés à la douane. Les chiffres noirs doivent donc être plus élevés.

Vous êtes l'autorité de contrôle pour toutes les entreprises bernoises. Comment peut-on se préparer à l'inspection d'un pharmacien cantonal?

Avant que nos inspecteurs ne visitent une droguerie, ils s'annoncent toujours et lui remettent un formulaire d'inspection vide. Si la droguerie se prépare sérieusement, elle n'a strictement rien à craindre. Et ceci surtout: les chapitres importants de la pharmacopée et d'autres tels ouvrages de référence doivent être à portée de main dans toutes les drogueries – même si on ne les utilise pas tous les jours. En fait nous ne faisons des visites «surprises» que dans les drogueries où la première inspection n'avait pas donné satisfaction. Pour l'instant, cela ne concerne heureusement que quelques cas isolés – lesquels sont malheureusement plutôt coriaces.

Dans quels domaines constatez-vous le plus de lacunes?

Nous découvrons très souvent des produits qui ne sont pas correctement étiquetés; il leur manque par exemple le nom de la droguerie, les indications ou la posologie. Les bonnes pratiques de fabrication (BPF ou «Good manufacturing practice») ne sont aussi souvent malheureusement pas respectées. Il ne suffit

pas d'avoir un classeur «SAQ» dans le placard. Non, il faut exécuter et respecter toutes les étapes de l'assurance qualité. Nous avons notamment contrôlé récemment l'«aqua purificate» dans les drogueries. Résultat: dans 52 % des cas, la qualité microbiologique était insuffisante. Le statut professionnel des droguistes et des pharmaciens ne se justifie que lorsque l'assurance qualité est prise au sérieux et respectée. C'est particulièrement important lorsqu'il s'agit de médicaments et de produits médicaux.

Selon vous, quelles sont les raisons qui expliquent les lacunes concernant la mise en pratique des mesures d'assurance qualité?

La vieille génération a souvent de la peine avec l'assurance qualité et les BPF. Elle ne connaît pas les règles, ne les comprend souvent pas, ne les exécute pas ou les néglige tout simplement. En revanche, nous constatons que les jeunes savent de mieux en mieux faire avec.

Qu'est-ce qui contribuerait à améliorer la collaboration entre les autorités et le commerce de détail?

J'aimerais qu'il y ait plus de transparence de part et d'autre. Je verrais donc d'un bon œil si Swissmedic élargissait la liste positive avec d'autres substances et indications. Mais dans le même temps, je voudrais qu'il y ait aussi une liste négative avec des composants qui ne doivent pas être utilisés.

Vous devez obéir à la loi. Disposez-vous quand même d'une marge d'interprétation?

On a encore une assez grande marge dans l'application des lois cantonales. Le règlement sur les remplacements que nous venons d'introduire dans le canton de Berne est un exemple qui illustre bien comment on peut utiliser cette marge de manière judicieuse.

Chaque canton a d'autres lois et d'autres règles. Y a-t-il des efforts d'harmonisation au niveau national?

Beaucoup de choses ont été harmonisées durant les sept années où j'ai exercé la fonction de pharmacien cantonal. Nous, à savoir l'Association des pharmaciens cantonaux, avons ainsi conçu un catalogue d'harmonisation, soit un catalogue des mesures et de standards qui doit être valable pour toute la Suisse. Pour l'instant cependant, seul les objectifs sont définis. Quelques cantons ont commencé les premières applications. Les membres de l'Association des pharmaciens cantonaux de Suisse ont défini en septembre 2009 les «Règles de bonne pratique de dispensation». Elles concernent toutes les institutions qui ont à faire avec les médicaments, donc, outre les drogueries et les pharmacies, les homes médicalisés, les cabinets médicaux etc. Ce document est disponi-

ble sur notre site internet. D'autres documents concernant des prises de position sur des thèmes d'actualité seront également publiés sur notre site.

Flavia Kunz/ trad: cs