



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Manque d'information gratuite lié à l'accès aux pharmacies de garde

Question écrite n° 11119

Texte de la question

M. Victor Catteau alerte M. le ministre de la santé et de la prévention sur le manque d'information gratuite lié à l'accès aux pharmacies de garde en France. Conformément à l'article L. 5125-22 du code de la santé publique, les pharmacies sont tenues d'organiser un service de garde dans chaque département du territoire national afin de répondre aux besoins du public en dehors des jours et horaires d'ouvertures habituellement pratiqués. Hors, il apparaît qu'il est aujourd'hui devenu difficile d'obtenir l'adresse et le nom de la pharmacie qui occupe ce rôle. Aucun service public numérique et gratuit ne délivre en effet cette information. Dans la plupart des cas, chaque personne recherchant l'adresse de la pharmacie de garde de son secteur est renvoyée sur la plateforme 3237.fr qui souffre de plusieurs problèmes. L'accès à ce service peut en effet être complexe pour les personnes âgées ou les personnes handicapées. Outre la vétusté apparente de ce site internet, il est également obligatoire de remplir un « captcha » complexe ce qui peut constituer un frein à l'accès à cette plateforme. Surtout, il apparaît que dans la majorité des cas, le site ne délivre finalement pas l'information recherchée en affichant le message d'erreur suivant : « Pour des raisons de sécurité, la pharmacie de garde n'a pas souhaité communiquer ses coordonnées sur internet. Pour être mis en relation téléphonique avec la pharmacie, veuillez appeler le 3237. ». Le fait de devoir appeler le numéro de la plateforme pose alors problème dans la mesure où celui-ci est payant et est facturé 0,35 euro/min. Le fait que l'accès à une information aussi importante et parfois même vitale, pour les Français soit conditionné à un numéro payant et à une plateforme qui n'est pas gérée par l'État pose une sérieuse problématique de santé publique. Ce manque d'accès à l'information est d'autant plus invraisemblable que, conformément à l'article L. 5125-22 du code de la santé publique, les collectivités locales sont tenues d'être informées du nom et de l'adresse de chaque pharmacie de garde de leur secteur, information qu'elles ne délivrent pas systématiquement pour des raisons de sécurité. Il souhaiterait ainsi savoir si le Gouvernement envisage de prendre des mesures destinées à faciliter l'accès à l'information des pharmacies de garde dans les départements, en mettant en relation les personnes concernées avec les collectivités locales ou en permettant aux services d'urgence comme le 18 ou le 112 de disposer de ces informations.

Texte de la réponse

Le dispositif d'information des patients sur les pharmacies de garde repose en premier lieu sur les officines de pharmacie elles-mêmes, qui sont tenues de mettre à disposition (sur leur devanture et/ou leur répondeur téléphonique) le nom de leurs confrères chargés d'assurer le service de garde. Cette obligation est rappelée aux pharmaciens dans le code de déontologie. A défaut, ils doivent porter à la connaissance du public les coordonnées des autorités publiques (notamment les services de police ou de gendarmerie) habilitées à communiquer ces renseignements. Cette obligation déontologique permet aux patients de bénéficier d'une source d'information de proximité en se déplaçant vers l'officine la plus proche ou en lui téléphonant. Actuellement, les usagers peuvent avoir accès à l'information sur les pharmacies de garde gratuitement via une application (« lepharmacien ») ou via un site internet (3237.fr). Le service téléphonique est en effet payant car il s'agit d'un service de mise en relation entre le patient et le pharmacien de garde. Dans le cadre de la Permanence des soins ambulatoires (PDSA), les Agences régionales de santé (ARS) sont chargées de mettre

en place le cahier des charges qui l'organise sur leur territoire. Il sera rappelé, en lien avec la profession, que les médecins régulateurs doivent avoir accès aux tableaux de garde afin de pouvoir indiquer aux patients appelant le 15 la pharmacie de garde la plus proche de leur domicile. Dans le cadre de la signature de la dernière convention entre l'Assurance maladie et les syndicats de pharmaciens d'officine, les partenaires conventionnels se sont accordés sur une évolution très concrète de l'information des patients sur les pharmacies de garde, avec la mise à disposition prochainement de cette information partout en France sur ameli.fr. L'ensemble de ces moyens, qu'ils soient en accès direct pour la population (via l'officine de quartier, les dispositifs portés par les représentants de la profession et prochainement sur le site internet ameli.fr) ou à la suite d'un appel à un numéro d'urgence, concourent à rendre l'information sur les pharmacies de garde davantage accessible à la population.

Données clés

Auteur : [M. Victor Catteau](#)

Circonscription : Nord (5^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11119

Rubrique : Pharmacie et médicaments

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : [Santé et prévention](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 septembre 2023](#), page 7862

Réponse publiée au JO le : [11 juin 2024](#), page 4849