



Réélue présidente de Pharma Système Qualité,

Laëtitia Hible veut placer la démarche qualité au cœur de l'officine

Tout juste réélue à la tête de Pharma système Qualité (PHSQ), Laëtitia Hible entend poursuivre sa mission et faire reconnaître la démarche qualité comme un enjeu central de la pharmacie de demain. Gage d'une dispensation améliorée, d'une meilleure organisation et donc d'une rentabilité accrue, la certification ISO 9001-QMS pharma apparaît en effet comme une aide pratique et indispensable pour les pharmaciens désireux d'assumer les nouvelles missions qui leurs sont dévolues.

Paris le 24 septembre 2019 « La certification qualité est une aide précieuse pour permettre aux officinaux de **réaliser les missions** qui leurs ont été confiées en tant que **professionnels de santé qualifiés**. » A peine réélue à la présidence de **Pharma Système qualité** (PHSQ), Laëtitia Hible a clairement annoncé la couleur : poursuivre la stratégie initiée au cours des dix-huit derniers mois et ainsi **mettre la qualité au centre des évolutions de la profession de pharmacien**.

Pour atteindre cet objectif, la présidente de PHSQ peut compter sur ce qui fait la force de l'association depuis sa création en 2009 : **une centaine d'outils accessibles, personnalisables et très simples d'utilisation pour l'équipe officinale**. « Nous avons toujours eu pour objectif de proposer à nos engagés une méthodologie efficace et des coûts mutualisés pour rendre la démarche de certification accessible à tous », explique la directrice générale de PHSQ, Martine Costedoat. Concrètement, PHSQ a mis au point des outils de sécurisation de l'activité quotidienne, des éléments d'aide à la décision stratégique, des **fiches thématiques** (médicament vétérinaire, oxygénothérapie, procédures de retrait de lots...), un **guide PDA** (préparation des doses à administrer), accompagné de **34 outils opérationnels ainsi que divers modules de mise en conformité des contraintes réglementaires** comme le règlement général sur la protection des données (RGPD) ou encore le respect de la réglementation sur l'affichage des prix.

Outre ces « **outils pragmatiques et professionnels** », pour inciter les pharmaciens à rejoindre PHSQ, Laëtitia Hible peut tableer sur les « procédures annuelles d'auto-évaluation qui permettent aux officinaux engagés dans la démarche d'améliorer leur pratique ».



Véritable soutien au quotidien du pharmacien, PHSQ propose aux pharmacies un programme d'accompagnement à la certification ISO 9001 QMS Pharma sur trois ans. L'occasion de passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation dans un **cadre d'amélioration continue**. Au cours de ces trois années, **PHSQ** et/ou BVC (Bureau Véritas certification) **réalise un audit** afin de valider que l'ensemble des exigences de la démarche qualité a bien été respecté par les pharmacies engagées et/ou déjà certifiées. Soit quelque **6 273 audits** effectués en dix ans. Et autant d'occasions de démontrer que les principes mêmes de la **certification ISO 9001-QMS Pharma** sont appliqués dans chacune des officines adhérentes.

Nul doute que dans les prochains mois, l'association, qui rassemble environ 15% des pharmacies françaises, **franchira le cap des 3 000 adhérents**. Convaincus de la nécessité d'intégrer une démarche de certification qualité, de plus en plus de pharmaciens indépendants ou adhérents des seize **groupements partenaires sont en effet attirés** » précise encore la présidente de PHSQ. Et Laëtitia Hible de conclure : préalable incontournable pour les pharmaciens qui souhaiteraient prendre le virage de la pharmacie du futur, la **démarche qualité concerne toutes les typologies d'officines** - rurales comme urbaines - et quel que soit leur chiffre d'affaires et la taille de l'équipe».

Le nouveau bureau de PHARMASYSTEME QUALITE

- Laëtitia Hénin Hible, **présidente** ;
- Franck Vanneste, **secrétaire** ;
- Jean Michel Cloppet, **trésorier** ;
- Martine Costedoat, **directrice générale**.

PHARMASYSTEME QUALITE EN QUELQUES MOTS

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité ® (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les Bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma.

Cette approche collective permet de mutualiser les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement et qu'elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement d'un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation.

Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse, et adapté à la pratique française.

* *La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma ® rassemble aujourd'hui 2686 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 16 Groupements d'officines : Alphega, Apsara, Ceido, Coop APM, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Santé , Pharmodel, Réseau Santé*