COMMUNIQUE DE PRESSE- 8 février 2018

La certification ISO 9001-QMS pharma améliore la rentabilité

La qualité est source d'économie et de gain de productivité. C'est ce que démontre une étude menée par Pharma Système Qualité (PHSQ) qui sera présentée lors des 11èmes Rencontres de l'Officine, le weekend prochain.

Paris, le 7 février 2018. La Qualité a un prix ; mais la non qualité un coût ! Au-delà de ce paradoxe apparent, « la démarche qualité est bel et bien devenue un **enjeu crucial** pour les entreprises et en particulier pour les commerces de proximité que sont les pharmacies », explique la présidente de l'association Pharma Système qualité (PHSQ), Laëtitia Hible.

La raison ? La mise en place et le respect des **process liés à la démarche qualité** permettent d'identifier les dysfonctionnements à l'origine des pertes de rentabilité et d'y apporter les réponses appropriées. La capacité des pharmaciens à **évaluer assez finement les coûts de la non-qualité** apparaît donc fondamental à l'heure où l'économie de l'officine s'essouffle.

Pour preuve, cette étude réalisée auprès d'une quarantaine de pharmacies. « Nous avons mis en lumière qu'en s'organisant autour de quelques outils, extraits de la démarche **certification qualité ISO 9001-QMS pharma,** l'entreprise officinale pouvait générer près de 17 000€ de gains potentiels » pour une pharmacie moyenne, ajoute Nicolas Fauquet, pharmacien et directeur opérationnel de l'association PhSQ.

Comment ? En optimisant à la fois le suivi client, la gestion des stocks et donc la trésorerie de la pharmacie. Autant de **paramètres comptables** qui ont été améliorés grâce à l'emploi d'outils de la démarche de certification comme l'indiquent les données mensuellement remontées par le groupe témoin pendant six mois.

Sur les 4 524 dossiers (ordonnances et factures), traités en moyenne dans chacune des pharmacies, le **taux moyen d'erreur de** délivrance (toutes causes confondues) approche 0,35% alors que pour les pharmacies engagées dans la démarche qualité, ces délivrances sont identifiées et gérées avec le patient avant que cela n'impacte sa santé. Au-delà de ce gain évident, le taux d'erreur est ramené à 0.15% dans le cadre d'une démarche de certification. Soit pour les 7 erreurs évitées par mois et pour lesquelles 10 minutes auraient dû être consacrées, une **économie de 840€ par an** à raison d'un euro dépensé par minute (estimation KPMG).

De même le **nombre de « rejets CPAM »** a été divisé par deux avec à la clé pour les 22 rejets épargnés, **un gain de temps de traitement** de 110 minutes par mois, à raison de 5 minutes de traitement par rejet, soit 110€ par mois et **1320€ par an** d'économisés auquel il faut d'ajouter la trésorerie gagnée pour les dossiers réglés.

Autre indicateur : **les tickets de promis**. Le gain serait de 90 promis sur les 300 que gère mensuellement chaque officine. Pour l'officine le gain mensuel serait de 450€, à raison de 5 minutes par ticket, **soit 5400€ par an**.
La mise en place de « process qualité » permettrait également d'**abaisser le nombre de ventes ratées** d'environ 10 par mois soit, à raison de 5€ de marge par vente, **un gain annuel de 600€.**

Dans le cas d'une démarche qualité, la **gestion des stocks** pourrait aussi être améliorée de 0,07 mois par an – et passer de 1,33 mois à 1,25 mois - soit pour un chiffre d'affaires de 1,6 million d'euros un **gain de trésorerie de 8100€** par an.
Le temps passé à **corriger les erreurs de stock** est enfin une source de perte pour les officines qu'une démarche qualité contribue à réduire d'au moins 10 %. A raison de 5 minutes par correction, la dizaine de corrections évitées, sur les 101 recensées en moyenne, procurerait un gain mensuel de 50 minutes et donc **600€ d'économies annuelles.**

Autant de raisons qui devraient inciter les pharmaciens à s'engager encore et toujours plus nombreux dans la **certification ISO 9001- QMS Pharma** et ainsi améliorer la rentabilité de leurs officines.

L'association **Pharma Système Qualité** (PHSQ) vous donne rendez-vous **dimanche 11 février**, au palais des congrès de Paris, salle 4 **à 16H45**, pour découvrir lors d'un atelier organisé dans le cadre des **11èmes Rencontres de l'Officine** « les gains réalisables dans le cadre d'une démarche qualité » : « Le coût de la non qualité ».

Pharma Sytème Qualité 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 efficacement 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 actuelles 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 2 300 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 16 Groupements d'officines : Alphega, Apsara, Ceido, Cofisanté, Coop APM, Forum Santé, Giphar, Giropharm, Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Santé, Pharmodel, Réseau Santé.

Contact presse : Bureau Ariane Prêtre / Relations Médias
Tel : 06 81 37 72 48 / ariane.pretre@wanadoo.fr