



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Avec la certification qualité PHSQ La pharmacie peut prétendre à une mutation réussie

**En 2017, quelque 15 % du réseau officinal est déjà certifié ISO 9001-QMS Pharma. De plus en plus de pharmacies d'officines s'engagent dans la démarche qualité (+13 % par rapport à 2016) pour une évolution du métier officinal. ISO 9001-QMS Pharma, norme référente est proposée uniquement par Pharma Système Qualité (PHSQ).**

**Paris, le 9 janvier 2018.** « Le pharmacien d'officine est un professionnel de santé de proximité qui est appelé à occuper une place de plus en plus importante dans le parcours de soins du patient », explique la présidente de l'association Pharma Système qualité (PHSQ), Laëtitia Hible. Et d'ajouter : « La certification ISO 9001-QMS pharma qui garantit la qualité est exclusivement proposée par PHSQ et permet aux pharmaciens de mieux appréhender leur mutation. »

Une mutation qui s'est déjà traduite par des grandes réformes législatives depuis 2012 et se poursuit avec les mesures issues de la politique conventionnelle conclue entre l'Assurance maladie et les représentants de la profession. Avec à la clé, **la nécessité pour les officinaux d'être structurés et organisés au mieux** pour se donner les moyens de garantir aux patients une qualité reproductible.

**Et si Le rêve de tout pharmacien devenait possible ?** Pouvoir dégager du temps pour assurer une présence constante au comptoir afin d'encadrer au mieux les clients/patients et assurer le suivi adapté des patients chroniques. Selon Martine Costedoat, directrice générale de PHSQ, « les pharmaciens doivent à être à même d'optimiser les ressources de l'entreprise afin de se consacrer à des tâches à valeur ajoutée ».

Concrètement PHSQ propose des « **outils pragmatiques et professionnels** : des fiches thématiques (médicament vétérinaire, oxygénothérapie, retraits de lots), un guide PDA (préparation des doses à administrer), accompagné de ses 34 outils opérationnels. Sans oublier les procédures d'accompagnement à la mise en œuvre de l'arrêté des bonnes pratiques de dispensation qui réaffirme la nécessité d'un contrôle rigoureux des ordonnances et explicite l'encadrement de la médication familiale.

**Véritable soutien au quotidien du pharmacien**, PHSQ entend donner les moyens à chaque titulaire de manager au mieux ses équipes et procure à chaque collaborateur des outils personnalisables et simples pour répondre efficacement aux exigences réglementaires. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement de trois ans, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation.



Et cela fonctionne ! **En 2017, quelque 2 305 officines ont déjà franchi le pas** de la certification. Soit près de 15 % du réseau officinal. Un nombre en constante augmentation (+13 % par rapport à 2016) qui concerne à la fois des pharmacies indépendantes et des officines adhérentes de groupements sous enseigne comme Giropharm ou Pharmavie.

**En 2017, 2305 pharmacies sont certifiées soit près de 15% des officines françaises :**

- 298 nouveaux engagés en 2017 (soit + 13%) ;
- Jusqu'à 60% d'engagés parmi les adhérents des groupements partenaires ;
- 92% de « très satisfaits » et « satisfaits » sur l'amélioration de l'efficacité globale de leur organisation ;
- 93% de « très satisfaits » et « satisfaits » de l'action de la démarche qualité sur leurs pratiques « cœur de métier »
- 82,4% de pharmacies engagées qui font un double contrôle quotidien sur 100% des ordonnances dispensées.
- 872 pharmacies auditées par 15 auditeurs internes ISO
- 30 pharmaciens titulaires participant à 5 comités de pilotage annuels
- 21 journées de formation pour 278 titulaires formés.

### **Pharma Système Qualité en quelques mots**

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

Accompagnée depuis 9 ans par un prestataire spécialisé dans les démarches ISO, CARRON Consultants, 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. 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 élaboré par Pharma suisse, et constamment adapté aux évolutions de la pratique française.

\* La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma ® rassemble aujourd'hui 2 303 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](mailto:ariane.pretre@wanadoo.fr)**