



Communiqué de presse
mars 2013

La qualité au cœur des préoccupations : 50 000 patients ont noté leurs pharmacies !

50 000 patients-clients ont évalué leur pharmacie et se sont prononcés sur leurs attentes*. Cette enquête à l'initiative de l'association Pharma Système Qualité, dont la mission est d'accompagner les pharmacies à la certification ISO 9001/QMS Pharma[®], est par son envergure **une première en France dans le milieu officiel**.

Elle permet d'avoir un retour terrain de l'avis des patients et de connaître leurs attentes très concrètes comme l'ouverture d'une caisse rapide hors ordonnances, une zone de confidentialité, la mise en place de dépistages ou la livraison à domicile.

Elle permet surtout d'avoir un regard objectif et représentatif sur les voies de progrès de la profession et sur les attentes réelles des clients dans un environnement en pleine mutation.

*Dans le cadre de leur démarche qualité ISO9001 – QMS Pharma[®], près de 1000 pharmacies engagées ont participé en France à la troisième édition des "Journées qualité", du 18 au 23 juin 2012. Elles ont évalué la satisfaction de leurs clients en réalisant une grande enquête sous forme de questionnaire sur l'accueil, la qualité et la diversité des services proposés, la qualité de la dispensation et des conseils, la confidentialité, les prix. 50 000 réponses ont été recueillies.

Demandes récurrentes des patients, reflet des futurs grands enjeux des pharmacies :

- une amélioration de la rapidité du service, via l'ouverture d'une caisse rapide pour les achats hors ordonnance (33,7%)
- le renforcement de la confidentialité (23,7%)
- la livraison à domicile (19,4)
- la possibilité de trouver dans l'officine un espace d'échange santé et de dépistage adapté
- l'ouverture d'un site internet

Accueil, écoute et conseils satisfont plus de 65% des clients/patients très exigeants

De l'analyse réalisée par un organisme extérieur, ressort les principaux points suivants:

- L'appréciation globale par les clients de la qualité de service en officine au niveau national est très bonne (8,79 sur 10).
- Les critères relationnels (accueil, écoute) constituent un pôle d'excellence, ainsi que la qualité globale du conseil (65% de très satisfaits)
- L'aspect intérieur des officines est également très bien noté.

D'autres critères constituent des voies de progrès, dont certains sont porteurs d'enjeux significatifs pour les pharmacies : Le respect de la confidentialité, la diversité des services proposés et le choix des produits doivent être placés au cœur de la réflexion du pharmacien. Le temps d'attente, qui devient un facteur de sélection pour certains patients (seuls 43% de très satisfaits), doit aussi faire l'objet d'une attention particulière.

1710 pharmacies en démarche de certification :

Jeudi 28 mars 2013, remise des certificats par Bureau Veritas Certification

Le 28 mars 2013, 1710 pharmacies en France, indépendantes ou adhérentes à 12 groupements de pharmacies, auront obtenu la certification ISO 9001/QMS Pharma®.

Le projet initié en 2010, a permis la certification, entre 2011 et 2012, de 1230 premières pharmacies, puis, grâce à une méthodologie interactive, innovante et accessible, d'entraîner l'adhésion de 480 nouvelles pharmacies qui accèdent aujourd'hui, 28 mars 2013, à cette certification, aux côtés des 12 groupements engagés dans la démarche, qui recevront ce même jour, la certification ISO 9001 pour leur capacité à piloter le projet auprès de leurs affiliés.

Une table ronde inédite : « La Qualité dans le monde de la santé »

A cette occasion, une table ronde sur « La Qualité dans le monde de la santé » réunissant Institutionnels et professionnels du secteur permettra de comprendre le niveau de Qualité assuré tout au long de la chaîne de soins depuis la fabrication du médicament, jusqu'à sa dispensation en officine, à l'hôpital ou en EHPAD (établissement hospitalier pour personnes âgées dépendantes).

Cette matinée sera ainsi l'occasion de réaffirmer l'objectif des acteurs de la chaîne de soins aujourd'hui :

Mettre le patient au cœur des préoccupations.

C'est pour répondre à cet enjeu essentiel que Pharma Système Qualité a fait le pari d'engager les pharmacies qui le souhaitent dans la voie de la certification ISO 9001/QMS®, certification de management avec un cœur de métier très structuré et de se prêter, ainsi, à deux types d'évaluation:

Evaluation par le patient/client et par le certificateur externe.

Contacts Presse :

Caroline Weill/Hélène Boyer : 01 47 04 12 52- 01 47 04 72 72

cweill@selfimage.fr ou hboyer@selfimage.fr

A PROPOS DE :

* **Pharma Système Qualité**® est l'Association présidée par **Hélène MARVILLET**, créée en 2010 pour la mise en place de la démarche qualité ISO 9001/QMS Pharma®. **Martine COSTEDOAT** en est la coordinatrice nationale.

La méthodologie d'accompagnement est assurée par **CARRON Consultants** pour son expertise en matière de démarche collective et de certification multi sites. **Les pharmacies** qui y adhèrent, de façon indépendante ou avec le support de leur Groupement, obtiennent **une double certification : ISO9001**, référentiel international de management et d'organisation, et **QMS Pharma**, référentiel cœur de métier de l'officine pharmaceutique. www.pharmasystemequalite.com

* **Le CNGPO (Collectif National des Pharmaciens d'Officine)** qui représente près de 10 000 officines porte la démarche aux côtés de l'Association « Pharma Système Qualité » et s'est fixé pour **objectif d'atteindre 5000 pharmacies engagées** soit environ 25% de la profession.

***Les 12 GROUPEMENTS inscrits dans la démarche sont : ALPHEGA, APSARA, CEIDO, COFISANTE, FORUM SANTE, GIPHAR, GIROPHARM, OPTIPHARM, PHARMACTIV, PHARMODEL, PLUS PHARMACIE, RESEAU SANTE.**