

PHSQ évalue la satisfaction des pharmaciens engagés dans sa démarche ISO 9001 – QMS Pharma

L'association Pharma Système Qualité (PHSQ) vient de réaliser, auprès des pharmacies engagées dans la double certification ISO 9001-QMS Pharma®, sa dernière enquête de satisfaction sur la démarche qualité. Un rendez-vous essentiel pour mesurer l'intérêt porté à la démarche qualité par les pharmaciens engagés. Au travers des réponses apportées aux seize questions, par les 340 répondants, cette enquête offre une photographie assez précise de leur perception de la certification qualité, synonyme de meilleure organisation et sécurisation pour les officinaux.

Paris le 10 décembre 2019. « Les pharmaciens engagés dans la démarche ISO 9001-QMS Pharma® sont très heureux de leur choix », explique Laëtitia Hible, présidente de l'association Pharma Système qualité (PHSQ). Tel est le principal enseignement de la dernière enquête de satisfaction de PHSQ, qui a fait de la **double certification** sa marque de fabrique. Plusieurs des officinaux interrogés déclarent même : « La démarche qualité est et deviendra dans les années à venir le **gage d'un exercice sécurisé**, car nous avons besoin de plus de suivi et à des intervalles rapprochés pour **diminuer le stress des équipes** dans un contexte économique préoccupant ».

Un acte pharmaceutique sécurisé grâce à la démarche qualité

Quelque 95,9 % des titulaires questionnés estiment ainsi que les **outils proposés par PHSQ** dans le cadre de cette démarche sont **très satisfaisants** (51,2 %) ou **satisfaisants** (44,7 %). De même la quantité d'outils mis à leur disposition les comble pleinement à 92 %. A l'image de cet officinal, impliqué dans la démarche qualité depuis 2012 qui déclare : « nous avons pu **sécuriser davantage notre exercice au quotidien et travailler plus sereinement dans une dynamique d'amélioration constante** grâce à tous les éléments mis en place par PHSQ ».

Plus de neuf pharmaciens interrogés sur dix (91,5 %) se disent ainsi très satisfaits (35,5 %) ou satisfaits (56 %) de l'accompagnement en première année (notes de suivi envoyées chaque mois). Et pour cause ! « **La démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma® responsabilise et valorise l'équipe officinale** pour toutes les nouvelles **activités « cœur de métier »** et sécurise l'acte pharmaceutique en contribuant à identifier et à corriger les dysfonctionnements », expliquent nombre des officinaux

interrogés. Ils sont encore près de neuf pharmaciens sur dix (87,6 %) à exprimer **leur satisfaction de l'accompagnement** proposé par PHSQ et ses partenaires groupements.

De même 85,9 % des pharmaciens engagés se déclarent très satisfaits (35,9 %) ou satisfaits (50 %) de leur portail qualité. Quant à l'information sur la qualité proposée par PHSQ, elle répond aux attentes de 86,2 % des pharmaciens. Pour plusieurs officinaux ayant répondu à cette enquête, « le soutien apporté par PHSQ est **un bon moyen d'apporter de la cohésion dans l'équipe et d'offrir une qualité constante de services aux patients-clients** ».

Des audits sur site très appréciés par les pharmaciens

Une des spécificités de la démarche PHSQ est constituée par un pool de 22 auditeurs formés à l'audit interne ISO qui audient in situ chaque année environ 870 officines. Quasiment tous les pharmaciens (98,2 %) s'accorde à reconnaître que leur activité est bien comprise par l'auditeur, voire parfaitement comprise pour 78,8 %. Rien d'étonnant dès lors à ce que le **rapport d'audit et les préconisations de l'auditeur soient quasiment plébiscitées par 97,8 %** des pharmaciens engagés dans la certification et que 98,2 % d'entre eux considèrent les **préconisations de l'auditeur comme très utiles**.

Il en est de même pour la perception de l'audit certificateur réalisé par un **organisme externe et indépendant** : BUREAU VERITAS CERTIFICATION. « L'audit réalisé par l'organisme externe est très utile en ce qu'il apporte **un autre regard sur les pratiques officinales**, le tout dans un contexte agréable et propice à l'écoute », estiment encore les pharmaciens interrogés.

Une certification ISO 9001 reconnue par les officinaux

Quant à la **certification ISO 9001**, proposée par PHSQ, elle rencontre un succès indéfectible auprès des titulaires interrogés. Quelque 92,6 % de ces chefs d'entreprises n'hésitent pas à vanter les mérites de cette certification en se déclarant très satisfait (48,5 %) ou satisfaits (44,5 %) de son impact sur le pilotage de l'officine tant du point de vue de la gestion que du management.

« Une fois tombés les barrières et le préjugés encore présents sur le terrain concernant la lourdeur supposée de la « certification qualité », les pharmaciens engagés avec PHSQ témoignent de leur satisfaction sur les apports très positifs de « l'aventure qualité » dans leur officine », ajoute la directrice générale de PHSQ, Martine Costedoat. Pour preuve : ils sont plus de 80%, en moyenne, à renouveler leur engagement triennal.



COMMUNIQUE DE PRESSE N° 15

Pharma Système 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 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 2 730 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 16 Groupements d'officines : **Alphéga, Apsara, Ceido, Coop APM, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Santé, Pharmodel, Réseau Santé.***

Contact presse : Bureau Ariane Prêtre / Relations Medias

Tel : 06 81 37 72 48 / ariane.pretre@wanadoo.fr