

## CERTIFICATION QUALITÉ

# POUR MONTER EN HAUT DU **PODIUM**

Les bénéfices d'une certification qualité récompensent-ils les efforts et les coûts nécessaires à cette démarche ? Les pharmaciens qui ont franchi le pas ne le regrettent pas. Témoignages.

| François Pouzaud

**D**epuis quelques années, l'officine a entamé une mue en faveur de la qualité, nécessitant de nombreux aménagements et l'émergence de nouvelles pratiques qui, aujourd'hui, s'adaptent aux évolutions de l'environnement pharmaceutique (loi HPST et convention pharmaceutique). Olivier Georges, pharmacien à Billom (Puy-de-Dôme), certifié QMS, puis ISO 9001 depuis deux ans, se sent bien armé pour aborder les missions de prévention, de dépistage ou encore d'éducation thérapeutique du patient. « Je me suis engagé dans une démarche qualité bien avant d'en venir à la certification, raconte-t-il. Elle a permis à toute l'équipe de se rendre compte que la pharmacie a toujours fait du bon travail : vérification des ordonnances, contrôle des posologies et des interactions médicamenteuses, de l'observance... »

### « Si nous n'avions pas ce label il nous manquerait »

De même, Christine Le Padellec, titulaire de la Pharmacie Du Pontreau à Niort (Deux-Sèvres), n'a pas hésité à appliquer les deux référentiels de son groupement



PHR, sur la qualité d'abord avec la certification Qualiref, puis le label « Pharmacie durable ». « Le premier référentiel nous a apporté de la rigueur dans la délivrance et la pratique professionnelle, et le second, plus spécifique à notre métier, a permis d'être plus efficace sur le dépistage, la prévention, la protection de l'environnement et le management », explique Christine Le Padellec. Une contrainte de plus pour une équipe

officinale ? « Ce label s'est complètement intégré dans notre pratique quotidienne. Si nous ne l'avions pas obtenu, aujourd'hui il nous manquerait », analyse-t-elle. Pourtant, les audits annuels (interne et externe), obligatoires après une certification, interdisent de relâcher ses efforts. « Ce label nous a permis de renforcer notre image d'acteur de santé publique. Par exemple, nous avons mené davantage d'actions autour



## La qualité selon le CNGPO

La démarche qualité, qui plus est avec une certification, représente un travail de longue haleine qui doit s'inscrire dans la durée. Aucun pharmacien n'est véritablement en mesure de chiffrer le temps passé, mais la mise en place de procédures, surtout au démarrage, est indéniablement chronophage. En outre, en raison des audits qui doivent être menés, il faut compter plusieurs milliers d'euros pour une certification. Mais la mutualisation des coûts permet de réduire significativement la facture. L'association Pharma Système Qualité, initiée par le Collectif des groupements (CNGPO), accompagne les officines dans la mise en œuvre des démarches nécessaires à la certification pour un montant de 1 700 € HT environ par officine, sur trois ans. A titre de comparaison, une norme ISO 9001 peut revenir à 5 000 € pour une structure d'une vingtaine de salariés.

de la prévention et du dépistage ou en faveur de l'environnement. Pour nos patients, c'est la garantie d'une meilleure prise en charge dans le parcours de soins. » Le label « Pharmacie durable » a permis aussi à cette officine de faire des économies sur les frais généraux. « Les quantités de papier destiné à l'impression ont sacrément chuté. », signale Christine Le Padellec. La certification lui a aussi ouvert des portes sur l'extérieur. « Nous avons plus de contacts avec les autres professionnels de santé et des réseaux de soins déclarés et travaillons dans le cadre des collectivités territoriales sur des plans d'action de développement durable. »

### Un gain de crédibilité auprès des médecins

Pour les officines du réseau HPI, qui ont achevé en 2012 leur certification ISO 9001, les premières retombées concrètes sont déjà palpables. « L'ambiance de travail et la motivation des collaborateurs ont été transformées, rapporte Jean-Philippe Carré, pharmacien en charge du développement chez HPI. La tenue d'une réunion d'équipe mensuelle et la fixation d'objectifs individuels et collectifs ont permis de réduire de moitié le taux des manquants dans les officines certifiées. Les ratios d'excédent brut d'exploitation et de productivité du personnel s'améliorent, même s'il est difficile de savoir quelle est la part contributive de la certification. » Florence Beau, membre du réseau

HPI à Toulon, a gagné en fréquentation depuis que sa pharmacie est certifiée. « Mais ce n'était pas le but recherché, confie-t-elle. La certification relève d'une démarche personnelle ayant pour objet d'améliorer mon propre exercice officinal et d'asseoir les bases du métier. » Pour elle, l'affaire du Mediator est une preuve que sa décision est la bonne. « La confiance a été ébranlée sur le médicament. Pour la restaurer auprès du public, la meilleure réponse est d'apporter crédibilité et sérieux par le biais de la certification », explique Florence Beau. C'est, selon elle, un bon moyen de fiabiliser les services aux patients, de sécuriser les actes et de renforcer l'image de la profession de pharmacien auprès du grand public et des autorités de tutelle. C'est aussi un atout de poids au moment d'aborder les nouvelles missions du pharmacien. « Nous sommes également plus crédibles auprès des médecins. Aujourd'hui mon associé, qui est PRAQ [pharmacien responsable de l'assurance qualité], et un adjoint préparent le diplôme d'éducateur thérapeutique. »

Florence Beau est intarissable sur les bénéfices de la certification dans la pratique quotidienne, et surtout sur la rigueur d'une démarche omniprésente. « Nous sommes audités tous les ans; avec des observations, qu'il faut solder pour l'année suivante. » Dans sa pharmacie, les procédures sont écrites pour être lues et respectées. « Le cœur du système est constitué de fiches

d'observance à remplir systématiquement en cas de dysfonctionnement, puis soumises à l'équipe par le PRAQ en réunion mensuelle afin d'y remédier.

» La certification a permis à cette pharmacie de réduire les erreurs de délivrance et la file d'attente, mais aussi d'atteindre des objectifs de chiffre d'affaires sur certains rayons. « C'est un plan d'action pour tout ce que nous entreprenons dans la pharmacie », conclut Florence Beau

### Un retour sur investissement

Titulaire de la Pharmacie du Sacré-Cœur à Jarville-la-Malgrange, dans la banlieue de Nancy (Meurthe-et-Moselle), Stéphane Zimmer, adhérent au réseau Alphéga, a été certifié ISO 9001-QMS Pharma en mars 2012. Il avance les mêmes raisons que ses confrères certifiés : apporter un meilleur service au client, se démarquer de la concurrence, notamment des pharmacies discount, répondre aux attaques contre la pharmacie... « Le label de la certification a été apposé en vitrine. C'est un gage de sérieux et de professionnalisme au regard du public et de tout ce qui se dit aujourd'hui sur le médicament. Maintenant, la certification est nécessaire et indispensable pour pouvoir assurer nos nouvelles missions, mais aussi par rapport à la convention qui fait entrer la notion d'objectifs dans la réalité officinale. »

Ce pharmacien, pris dans un cercle vertueux, sait qu'il ne peut plus reculer. « Nos procédures écrites sont sans cesse remises en cause dès qu'un problème est détecté, puis consignées dans une fiche de suivi. C'est ainsi que nous avons mis en place un système de double contrôle systématique des ordonnances. » Le retour sur investissement s'apprécie alors en temps libéré et au niveau de l'implication de l'équipe. « On s'y retrouve aussi en termes de valorisation de l'image de la pharmacie, d'augmentation de chiffre d'affaires, de marge et de trésorerie (grâce à la rationalisation des commandes), conclut Stéphane Zimmer. Renforçant l'image et l'attractivité du point de vente, la certification est valorisable au moment de la revente de l'officine. » ☉