COMMUNIQUÉ DE PRESSE

PARIS, LE 06/03/2025

Démarche Qualité Officine

Démarche Qualité à l'Officine : un engagement renforcé des pharmaciens

Sept ans après le lancement de la Démarche Qualité à l'Officine (DQO), plusieurs indicateurs attestent du succès de cette initiative. Une récente enquête réalisée auprès des pharmaciens d'officine confirme cette dynamique positive et fédératrice.

Avec 82 % des officines ayant réalisé leur auto-évaluation en 2024 (vs 80% en 2023), la DQO prouve sa capacité à engager encore davantage les pharmaciens dans cette démarche d'amélioration continue. Afin d'évaluer son déploiement effectif et la satisfaction des pharmaciens, le Haut Comité Qualité à l'Officine a confié à l'institut Viavoice la réalisation d'une enquête qui s'est déroulée du 3 octobre au 26 novembre 2024.

UN ENGAGEMENT MARQUÉ AU SERVICE DES PATIENTS

74 % des 2 369 pharmaciens répondants déclarent s'être engagés dans la DQO pour le bien des patients. De fait , 89 % d'entre eux constatent une amélioration du service rendu aux patients et 86 % remarquent l'homogénéisation du discours au comptoir depuis le déploiement de la qualité dans leur officine. Pour les 60 % de pharmaciens indiquant s'être engagés afin d'améliorer l'exercice officinal, les effets de la DQO sont également visibles avec notamment une meilleure sécurisation des actes. Par ailleurs, une montée en compétences et une meilleure communication au sein des équipes dans les officines engagées dans la DQO sont également citées comme autant de changements positifs.

UNE SATISFACTION À LA HAUSSE

Avec une note de 7.3/10 en 2024 (contre 6.6/10 en 2023), l'appréciation globale de la DQO progresse. Cette évolution positive témoigne de la prise en compte des retours des pharmaciens dans une optique d'amélioration continue de la démarche et des outils dédiés. En revanche, les pharmaciens non engagés dans la démarche indiquent être principalement freinés par un manque de ressources financières et/ou humaines.

UNE LÉGITIMITÉ RENFORCÉE PAR LA CERTIFICATION ISO 9001

Autre signe de reconnaissance de la DQO : la certification ISO 9001. Accordée au pilotage de la démarche en juillet 2024, par l'APAVE à la suite d'un audit, cette certification confirme la pertinence et la robustesse de la Démarche Qualité à l'Officine. Elle garantit la mise à disposition d'outils de qualité faisant référence et adaptés aux besoins de l'officine pour tous les pharmaciens engagés ou qui souhaitent s'engager dans la DQO.

RETOUR SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ OFFICINE

La Démarche Qualité Officine est proposée par les représentants de la profession regroupés au sein du Haut Comité Qualité à l'Officine (Ordre national des pharmaciens, FSPF, USPO, FEDERGY, UDGPO, CNGPO, CPCMS, ANEPF) et s'adresse à l'ensemble des pharmaciens d'officine et à leurs équipes.

Encadrée par une première feuille de route de 2018 à 2022, elle a été officiellement lancée début 2020 en mettant à disposition un référentiel qualité et des outils sur un site internet dédié. Fier d'un premier bilan très encourageant, le Haut Comité Qualité à l'Officine reste néanmoins conscient de la primauté des enjeux de qualité et de sécurité de la chaîne pharmaceutique et maintient l'objectif ambitieux d'engager 100% des officines.
Une nouvelle feuille de route a été élaborée pour la période 2023-2027 visant, notamment, à renforcer la dynamique engagée et à accompagner les pharmaciens, via des outils numériques et des actions de terrain, pour qu'ils puissent déployer de manière effective la démarche au sein de leur officine.

www.demarchequaliteofficine.fr

CONTACTS PRESSE :

Ordre national des pharmaciens
ptaddei@ordre.pharmacien.fr
01 56 21 35 90

Association Nationale des Etudiants en Pharmacie de France
presse@anepf.org

Association de Pharmacie Rurale
apr.pharmacie@wanadoo.fr

Collectif des Groupements de Pharmaciens d'Officine
06 71 42 85 61

Collège des Pharmaciens Conseillers et Maîtres de Stage
secretariat.cfpcms@gmail.com

Federgy - La chambre syndicale des groupements et enseignes de pharmacies
06 71 42 85 61

Fédération Syndicale des Pharmaciens de France
pbesset@fspf.fr

Union Des Groupements de Pharmaciens d'Officine
laurent.filoche@udgpo.com

Union Syndicale des Pharmaciens d'Officine
variot@uspo-paris.fr