

Un nouveau référentiel pour accompagner les pharmaciens dans leur quotidien

Élément indispensable pour aider les pharmaciens à déployer la qualité au sein de leur officine, le référentiel de la Démarche Qualité à l'Officine (DQO) est mis à la disposition des pharmaciens dans une version actualisée et enrichie afin de mieux répondre aux réalités du terrain.

À la suite d'une revue conduite en 2024, ayant mis en évidence la nécessité de mettre à jour le référentiel pour le rendre plus complet, plus lisible et mieux adapté au quotidien officinal, le Haut Comité Qualité à l'Officine* (HCQO) et ses représentants se sont pleinement mobilisés afin d'aboutir à cette nouvelle version.

QUATRE GRANDES THÉMATIQUES

Organisé autour de quatre grandes thématiques, le référentiel 2026 aborde l'ensemble des missions de l'officine, de façon pratique et opérationnelle :

- Prise en charge et information de l'utilisateur du système de santé,
- Dispensation des médicaments et des autres produits autorisés,
- Missions et services,
- Moyens nécessaires au fonctionnement de l'officine.

UNE STRUCTURE PLUS LISIBLE ET INTUITIVE

Afin de **renforcer la lisibilité** du référentiel et d'offrir un parcours de lecture plus évident, sa structure a été resserrée autour de 18 sous-thèmes et 48 principes répartis de façon **plus équilibrée** pour couvrir l'ensemble des missions et pratiques de l'officine.

Chaque principe fait l'objet d'une fiche pratique apportant des exemples concrets d'application et des outils de référence aux **questions que doivent ou peuvent se poser les pharmaciens**, permettant ainsi de guider pas à pas les pharmaciens dans leur démarche qualité.

La mise en page a également été repensée afin de faciliter la lecture et l'usage quotidien tout en intégrant une approche éco-conçue pour réduire l'utilisation d'encre.

UNE LARGE PALETTE D'OUTILS AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Pour les accompagner dans la mise en place et le suivi de la qualité, les pharmaciens d'officine disposent, en plus de ce référentiel, d'un site internet dédié www.demarchequalityofficine.fr, d'outils "Qualité" et d'un questionnaire d'autoévaluation. Directement liée au référentiel, **l'autoévaluation a, elle aussi, fait l'objet d'évolutions.**

Les questions et modalités de réponses ont été révisées et le bilan qui en découle intègre désormais des suggestions personnalisées d'outils à mettre en place en fonction des réponses fournies.

* Réunissant l'Ordre national des pharmaciens (sections A,D,E), la Fédération Syndicale des Pharmaciens de France (FSPF), l'Union Syndicale des Pharmaciens d'Officine (USPO), la Chambre syndicale des groupements et enseignes de pharmacies (FEDERGY), l'Union des groupements de pharmaciens d'officine (UDGPO), le Collectif des groupements de pharmaciens d'officine (CNGPO), le Collège des pharmaciens Conseillers et Maîtres de Stage (CPCMS) et l'Association nationale des étudiants en pharmacie de France (ANEPF).



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 leur équipe.

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.demarchequalityofficine.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

**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

