

La Démarche Qualité à l'Officine certifiée ISO 9001

La Démarche Qualité à l'Officine (DQO) déployée par les représentants de la profession depuis 2020 vient d'obtenir la certification ISO 9001 le mardi 02 juillet 2024. Décernée par un organisme indépendant, elle légitime et renforce la DQO.

C'est l'aboutissement de plus d'une année de travail au service d'un objectif fixé par la feuille de route DQO 2023-2027. En effet, il aura fallu la mobilisation constante du Haut Comité à la Qualité en Officine* pour obtenir la certification ISO 9001 de la Démarche Qualité à l'Officine (DQO) qui a été délivrée par un organisme indépendant habilité : l'APAVE certification.

UN GAGE DE QUALITÉ

Accordée à la Démarche Qualité à l'Officine, la certification ISO 9001 a été délivrée suite à un audit réalisé cet été. Celui-ci salue plusieurs actions – parmi lesquelles certaines étaient déjà engagées de longue date – mises en place dans le cadre de la DQO dont :

- **Une feuille de route complète**, qui va au-delà de la politique qualité nécessaire à la certification
- **La mise en place d'actions cohérentes** et menées avec réactivité suite aux retours de terrain
- **Un plan de communication détaillé** et cohérent avec la feuille de route
- **La multiplicité des outils**, proposés sous différents formats, mis à la disposition des pharmaciens sur le site internet de la DQO

En certifiant le pilotage de la Démarche Qualité Officine, le Haut Comité Qualité Officine a souhaité garantir et pérenniser la mise à disposition d'outils de qualité, adaptés aux besoins des officines.

ET POUR LES OFFICINES ?

La certification ISO 9001 a été accordée à la Démarche Qualité à l'Officine, et non à chaque officine. Les officines qui souhaitent être certifiées doivent engager une démarche propre en se rapprochant d'un organisme privé de certification. Il ne leur suffit pas de réaliser leur autoévaluation sur le site DQO et de déployer les outils qualité pour être certifiées.

*Réunissant l'Ordre national des pharmaciens, 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 (FERGERY), l'Union des groupements de pharmaciens d'officine (UDGPO), le Collectif des groupements de pharmaciens d'officine (CNGPO), l'Association de pharmacie rurale (APR), le Collège des pharmaciens Conseillers et Maîtres de Stage (CPCMS) et l'Association nationale des étudiants en pharmacie de France (ANEPF).

La Démarche Qualité à l'Officine certifiée ISO 9001

➤ 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.

Elle a été officiellement lancée début 2020 en mettant à disposition un référentiel qualité et des outils sur un site internet dédié. Ce projet collectif est encadré par une feuille de route, présentée initialement en 2019 au Ministre des Solidarités et de la Santé, et fondée sur des axes de travail pivots : mettre en place une instance en charge de la qualité, établir un référentiel qualité, déployer la démarche sur tout le territoire, développer des outils numériques en accès libre, établir un dispositif d'accompagnement et d'évaluation, soutenir financièrement l'effort de la profession.

➤ 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**
variote@uspo-paris.fr

