



# Dossier de Presse

Jeudi 15 mai 2025

## IA-t-il un pilote dans l'avion ?

**PHARMA SYSTEME QUALITE**

5 rue de Castiglione 75001 PARIS

[www.pharmasystemequalite.com](http://www.pharmasystemequalite.com)

..... Mme Laëtitia Hénin-Hible - Présidente  
..... [lhible@pharmasystemequalite.com](mailto:lhible@pharmasystemequalite.com)

..... M Nicolas Fauquet - Directeur Général  
..... [n.fauquet@pharmasystemequalite.com](mailto:n.fauquet@pharmasystemequalite.com)



## Sommaire

**Communiqué de presse Colloque PHSQ et ses annexes**

**Pharma Système Qualité en quelques mots**

**Un mode de fonctionnement dynamique source de recrutements croissants**

**Des projets novateurs**

- Expérimentation OSyS®
- Label ECOR®

**Des perspectives 2025 ambitieuses sous l'angle du service aux patients**

- Logiciel Qualité Officinal LQO
- Préparation de doses à administrer PDA

**Quelques biographies**



## COMMUNIQUE DE PRESSE

**PHSQ analyse l'intelligence artificielle au cœur de l'exercice officinal**

### **Gestion de l'officine : IA-t-il un pilote dans l'avion ?**

Le XVI<sup>e</sup> colloque annuel de Pharma Système qualité (PHSQ) avait pour thème l'intelligence artificielle (IA). Un questionnement légitime au regard des perspectives qu'offre l'IA dans le domaine de la santé. Une problématique qui pose question pour l'officine en raison de l'acculturation de ces professionnels de santé garant de la prise en charge sécurisée des patients. L'opportunité pour l'association promotrice de la Certification ISO 9001-QMS Pharma<sup>®</sup> de recenser les besoins spécifiques des officinaux et de mesurer, auprès de pharmaciens utilisateurs, l'intérêt des outils aujourd'hui disponibles. L'occasion aussi d'apprécier les limites inhérentes à ces outils bâtis sur des données dont le caractère sensible en limite la collecte.

**Paris, le 19 mai 2025.** Optimiser son temps. Une obsession pour les pharmaciens. Surtout à une époque où les officines peinent à recruter et ancrer les missions pharmaceutiques dans la pratique quotidienne. Une obligation pour ces TPE (très petites entreprises) qui ont fait de la polyvalence leur quotidien. Car « travailler dans une pharmacie d'officine nécessite d'avoir un esprit couteau suisse », explique Laëtitia Hénin-Hible, titulaire installée à Saint-Aubin du Cormier (Ille-et-Vilaine) et présidente de l'association Pharma Système qualité (PHSQ) qui propose une démarche de certification basée sur le double référentiel : ISO 9001-QMS Pharma<sup>®</sup>.

D'où le souhait de chaque officinal de « faire plus vite afin de soulager au maximum le back-office des tâches chronophages ». Une ambition que l'humain seul peinerait à atteindre mais que des machines intelligentes, car dotées de programmes à mêmes d'exécuter des tâches complexes nécessitant du raisonnement, de l'apprentissage ou de la prise de décisions, contribueraient à devenir réalité. La raison ? « Les algorithmes permettent d'automatiser des tâches répétitives et donc de gagner en efficacité », explique le directeur général de PHSQ, Nicolas Fauquet, qui a dirigé, un temps, la pharmacie de l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle. Mais faut-il pour autant céder le manche à la machine ? Rien n'est moins sûr si l'on comprend Jean-François Callerot, commandant de bord dans l'aviation civile : « les outils doivent nous permettre de prendre des décisions en toute sécurité car in fine, nous demeurons responsables de nos actions ».

#### **Précieux alliés**

C'est tout l'intérêt de l'intelligence artificielle (IA) générative qui, selon Xavier Schneider, officinal installé à Truchtersheim (Bas-Rhin), pourrait se définir comme « une machine à calculer très sophistiquée et capable de produire des informations à partir d'algorithmes construits sur des statistiques ». Des solutions qui, selon ce détenteur d'un diplôme universitaire (DU) en IA, « concerneraient en premier lieu des tâches administratives et se déclinaient plus spécifiquement dans trois domaines : les ressources humaines, la gestion des achats et des stocks ». Sans oublier, en front office, la régulation des rayons et en particulier la lutte contre la démarque inconnue.



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Pour Yorick Berger, officinal installé dans le XIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris (Ile-de-France), « au-delà du gain de temps à l'officine, cette technologie permet aussi d'alléger la charge mentale pour tous ceux exerçant dans ce lieu devenu Hub de santé. »

Quant au suivi des patients, il pourrait également bénéficier de l'IA, en ce que celle-ci contribuerait à fluidifier le parcours de santé. Des perspectives qu'a identifiées la fondatrice du cabinet d'études Health Analytica, Hélène Charrondière, dans son observatoire de l'innovation en pharmacie. Cette spécialiste des études médicales et de la veille pharmaceutique considère ainsi que « des outils comme Posos et Phealing, qui assurent un double contrôle d'ordonnances et une e-pharmacovigilance ; tout comme Lémur Innovation, qui automatise les comptes-rendus d'entretiens pharmaceutiques et de bilan ou encore les bornes de dépistage et de diagnostic SkinAnalysIA sont de précieux alliés pour les pharmaciens d'officine car ils contribuent à sécuriser les actes ».

### Biais algorithmiques

Tout aussi précieuses soient-elles, ces solutions doivent cependant rester sous le contrôle du pharmacien. « L'IA est un bon serviteur et un mauvais maître », comme l'explique Xavier Shneider. Convaincu de l'intérêt de l'IA qui lui « fait gagner une dizaine d'heures par semaine et lui offre une meilleure vision des produits en rupture ou en tension », Valentin Legrand-Sourdillon, officinal installé à Nantes (Loire Atlantique) et président de la CVAO (Coopération pour la valorisation de l'acte officinal) est aussi conscient des limites de cette solution qui se révèle « incapable de distinguer entre les produits essentiels et les autres ; avec à la clé une profondeur de stock non essentiel ».

Des limites qui viennent s'ajouter aux risques inhérents à l'IA et que Lionel Reichardt qualifie de « biais algorithmiques ». C'est pour cette raison que le Business Developer & Community Manager France pour la première communauté francophone dédiée à l'innovation en santé, WeLink.Care, estime « essentiel que les Humains gardent la main sur l'outil afin de rester maîtres de leurs décisions avec un esprit suffisamment critique et dans le plus strict respect des règles éthiques ».

D'autant que les décisions qui seront prises, engageront la responsabilité du professionnel de santé ; quand bien même elles auraient bénéficié du support de l'IA. C'est l'une des règles posées par l'IA Act (règlement 2024/1689 de l'UE), adopté par les députés européens le 13 mars 2024, afin d'encadrer de manière éthique et responsable le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle. « Ce texte est ainsi venu compléter le RGPD qui encadrerait, entre autres, la collecte des données sensibles à l'origine de l'IA », explique le Dr Pierre Loulergue. Or le caractère sensible de ces données limitant leur collecte, les solutions d'IA en seront logiquement affectées. Une raison supplémentaire pour que la décision et l'action finales appartiennent au pharmacien, c'est dans cet objectif que PHSQ a élaboré une fiche technique qu'elle met à disposition de l'ensemble de la profession.

Contact presse :

Bureau Ariane Prêtre / Relations Medias

Tel : 06 81 37 72 48 / [ariane.pretre@wanadoo.fr](mailto:ariane.pretre@wanadoo.fr)



# INVITATION

## COLLOQUE ANNUEL

### JEUDI 15 MAI 2025

L'association Pharma Système Qualité  
a le plaisir de vous convier



Jeudi 15 mai  
Dès 8h30



Collège des Bernardins  
20 rue Poissy, Paris 5e





## GESTION DE L'OFFICINE



-t-il un pilote  
dans l'avion ?



### Votre plan de vol du jeudi 15 mai 2025

- 8:30 Accueil des participants
- 9:00 **Introduction et bilan annuel PHSQ**
- 9:40 **Garder le contrôle**  
Jean-François Callerot, commandant de bord dans l'aviation civile
- 10:10 **IA, menace ou opportunité pour la gestion de l'officine ?**  
Xavier Schneider, Pharmacien d'officine & entrepreneur en santé numérique,  
Hélène Charrondière, Présidente de Health Analytica, **Pharmaciens d'officine**  
témoins
- 11:30 **Quels équilibres entre innovations et valeurs fondamentales ?**  
Pierre Loulergue, Médecin, membre de ETHIK-IA, Lionel Reichardt, Business  
Developer & Community Manager France, WeLink.care
- 12:20 Conclusion
- 12:30 Buffet déjeunatoire
- 14:00 Cérémonie de remise des certificats en présence de Bureau Veritas
- 15:30 Pause avant départ



## Les intervenants



**Jean-François Callerot**, est commandant de bord depuis bientôt 25 ans avec plus de 13000 heures au compteur.



Economiste de formation et diplômé de la faculté de Paris-Dauphine en économie de la santé, **Hélène Charrondière** a dirigé le pôle pharma santé des Echos Etudes avant de créer le cabinet d'étude Health Analytica.



**Yorick Berger** est pharmacien d'officine installé à Paris XIII<sup>e</sup> et le porte-parole de la FSPF.



**Xavier Schneider** est pharmacien d'officine titulaire à Truchtersheim dans le Bas-Rhin, où il a créé une maison de santé pluriprofessionnelle.



**Valentin Legrand-Sourdillon** est pharmacien d'officine titulaire Bouguenais en Loire-Atlantique, président de la CVAO (Coopération pour la valorisation de l'acte officinal) et vacataire à l'université de Nantes.



**Dr Pierre Louergue** est infectiologue de formation et exerce à l'hôpital Cochin. Parallèlement, il travaille avec David Gruson, au sein de la société Ethik-IA.



Après quinze années passées dans l'industrie pharmaceutique **Lionel Reichardt** est devenu l'un des experts français en santé digitale et en marketing digital, au point de figurer régulièrement parmi les influenceurs internationaux de référence en e-santé.

# Les conditions de réussite et de déploiement de l'innovation

Les technologies « transformatrices » de l'exercice officinal : l'intelligence artificielle

## Les cas d'usage de l'IA en pharmacie d'officine





## Contexte

L'avènement de l'intelligence artificielle (IA) dans de nombreux domaines offre des possibilités nouvelles dans de nombreux champs de notre exercice professionnel.

Plusieurs technologies d'IA existent, globalement on peut les rassembler en deux grandes catégories : les outils embarquant de l'IA (aide à la gestion de stock, recherche d'interactions médicamenteuses...) et les IA génératives (pouvant rédiger des conseils, proposer des conseils hygiéno-diététiques, la synthèse d'un compte-rendu de formation, d'automatisations administratives...)



## Objectifs

Ce support a vocation à ouvrir sur les concepts de base et à accompagner les premiers pas de ceux qui se lancent dans le domaine. Il est évidemment plus simple et moins risqué de commencer avec des outils utilisant de l'IA dans le cadre d'applications connues tels que le conseil généraliste ou encore la gestion de stock. La vigilance reste de mise pour des usages ayant un impact critique (concernant notamment l'aide au choix de médicaments, de conseils santé en ligne...).

**A. Précautions générales liées à l'usage de l'IA.** Pour les solutions de back-office de gestion de stock, des achats, contrôle d'ordonnance, retranscription de texte,... employant de l'IA.

### Quelques informations de base

- Une IA répond de façon probabiliste à une question posée : **l'IA pioche dans une base de données la réponse la plus probable à une question** et/ou peut la « construire » sur la base d'entraînements « statistiques » sur un jeu de données. L'IA ne comprend pas le sens de ce qu'elle génère. Les notions de vérité et d'éthique sont des notions humaines. Aussi, l'IA ne fait que simuler la pensée humaine et n'a aucune intention hormis celles données par ses paramétrages.
- Garder en tête, *qu'in fine*, **c'est le professionnel de santé qui est responsable de ses actions et de ses décisions**, pas l'IA qui ne restera qu'une aide à la décision.
- **Les réglementations HDS et RGPD s'appliquent** à l'usage des données que vous faites sur des outils d'IA. Vous êtes responsable du traitement des données qui vous sont confiées. (Hébergement crypté en France par exemple pour les données de santé...)

### Actions préalables à entreprendre

#### ➤ Choisir une (ou plusieurs) IA selon ses besoins

Plusieurs critères sont utiles à prendre en considération dans le choix de l'outil d'IA à utiliser :

- **Vérifier les conditions générales d'utilisation (CGU) afin d'identifier vers quelles sources et quels usages seront fait des informations que vous allez transmettre** à l'IA. En effet une IA « open » (ou d'une société privée) peut conserver les informations que vous lui transmettez pour enrichir ses futures réponses. Dans le domaine des données de santé, rester prudent sur les informations que vous transmettez. Penser à anonymiser les informations transmises. Ceci peut parfois ne pas être suffisant. L'identité d'un patient peut facilement être retrouvée par croisement entre plusieurs bases pourtant individuellement anonymisées.
- Se renseigner sur quelles bases de données l'IA va extraire ses informations (ex : les stocks de la pharmacie). Certains outils d'IA générative listent les références utilisées pour constituer les réponses, elles sont à privilégier.



## Qualifier régulièrement ses outils d'IA

Les IA sont par définition évolutives. Il convient avant de leur confier des questions critiques de s'assurer régulièrement de leur pertinence sur le sujet étudié.

Tester la sur la base de scénario que vous avez déjà rencontrée et dont vous connaissez la réponse pour vérifier que la solution proposée soit conforme à vos attendus.

Pour autant, **une IA peut de façon totalement erratique donner une réponse fautive sans raison particulière** quand bien même elle aurait été pertinente précédemment sur le même sujet. Même si la probabilité de ce risque aléatoire est faible, conserver systématiquement un regard critique quant aux résultats de l'IA.

Ainsi concrètement l'usage d'une IA pour la rédaction de bilan partagé de médication devra faire l'objet d'une vigilance dès le choix de l'application (CGU, provenance et devenir des datas) et ne doit pas faire l'entretien à la place du pharmacien. Celui-ci devra vérifier les informations sur la base de ce qu'il aura anticipé comme réponse et la personnaliser en fonction du contexte.

**B. Précautions spécifiques à l'usage de l'IA générative.** Pour les solutions de recherche d'informations sur internet et de synthèse d'informations, création de contenus...

### Généralités

- Penser à vous former à l'usage de ses nouveaux outils dont la rédaction de prompts (instructions) et les interactions possibles avec ces outils
- **Toutes les informations versées dans une IA générative, sans mention contraire dans les CGU ou options de confidentialité activables, peuvent être lues et exploitées par divers acteurs** (même si elles sont en théorie agrégées et anonymisées). En effet, les outils d'IA génératives s'entraînent sur des bases de données en ligne nourries et enrichies par vos questions, vos réponses et vos évaluations. L'anonymisation ayant des limites par croisement de base, il convient de rester prudent quant aux informations et données en lien avec la santé.
- **Privilégier les IA génératives qui n'utilisent pas vos données pour entraîner leurs modèles** ou proposent ce type d'options (en général payantes)
- Les machines étant probabilistes dans un environnement de données variables, la qualité de la base de données employée est critique. Renseignez-vous sur les jeux de données utilisées pour construire les réponses : les modèles asiatiques ou américains utilisent des bases de données qui peuvent donner des résultats emprunts de la culture associée à la base de données, comportant ainsi certaines limitations et/ou certains biais.
- Ces modèles peuvent aussi se voir influencer dans leur entraînement et/ou dans leur réponse par divers paramétrages à la source en amont et/ou via des réglages en aval. Ceux-ci peuvent ne pas correspondre à la vision de votre exercice.

### Quelques recommandations à la rédaction des requêtes - *synthèse en dernière page*

#### 1. Encadrer le contexte de la demande

- Définir vos objectifs : avant de rédiger une demande, il est judicieux de savoir ce que vous attendez de l'IA. Définir clairement vos objectifs et les résultats escomptés.
- **Anticiper la réponse attendue suite à votre propre réflexion avant de challenger l'IA pour aiguïser votre esprit critique.**
- Fournir un contexte : inclure des informations de contexte pertinentes pour aider l'IA à comprendre la tâche. Par exemple, mentionner le domaine spécifique de la demande.



## 2. Rédiger la demande : « le prompt »

- Être clair, concis et progressif dans le niveau de complexité : éviter les termes complexes, notamment lors des premières itérations. Un prompt doit être facilement compréhensible pour l'IA. Poser des questions qui ne portent pas en soit un biais. Formuler vos questions « comme si vous parliez à un stagiaire en pharmacie qui sortirait de Polytechnique ou d'HEC mais sans connaissance du domaine de la pharmacie ».
- Utiliser des verbes d'action : commencer le prompt par un verbe d'action peut aider, vous pouvez également lui donner un rôle : « Réponds comme si tu parlais à un débutant dans un langage facile à comprendre ».
- Définir le format de réponse attendue : indiquer le format dans lequel vous souhaitez recevoir la réponse (exemple : une liste, un paragraphe, un tableau)
- Utiliser des exemples et citer des références pour inspirer la réponse. Cela peut inclure des exemples de réponses souhaitées ou des bases documentaires spécifiques à interroger.

## 3. Affiner la réponse : « les itérations »

- Tester et ajuster : la rédaction de prompts efficaces nécessite souvent **plusieurs essais**. Tester différentes formulations et à chaque réponse, ajuster la formulation de la question.
- Ne pas hésiter à utiliser des formulations négatives pour éviter des résultats non souhaités. Exemple : « ne mentionne pas les noms de marques dans la description mais seulement les noms des molécules ».

## 4. Vérifier la réponse et la tracer

- S'assurer que les réponses proposées sont cohérentes et ne contiennent pas de contradictions.
- Demander et vérifier les sources utilisées pour vous assurer que les sources utilisées sont fiables. Penser à les consulter directement en cas de doute.
- **Attention si vous demandez à l'IA de justifier sa réponse**, elle peut vous donner un raisonnement qui ne correspond pas à la réalité de son processus interne et inventer une justification la plus probable par induction à rebours en partant du résultat qu'elle vous a fourni, l'IA peut donc « mentir ». Celle-ci n'ayant pas de rapport à la notion de « Vérité » telle que nous pouvons l'entendre.
- Pour les questions sensibles, **établir un « rapport de prompt »** : conserver la rédaction de votre prompt, la version de l'IA, la date et la réponse fournie, ainsi que les sources mentionnées par l'IA. Si vous constatez un important changement de version, ne pas hésiter à refaire un test sur la base d'un scénario connu archivé.

### Tracer les questions et réponses critiques

Conserver régulièrement une trace de prompts utilisés et de réponses fournis par l'IA. Elles pourront vous servir de références et de contre-références de test. Vous pourrez vous y référer par la suite en reposant le même prompt à l'IA pour voir dans quelle mesure sa réponse diffère (ou non) de la solution qu'elle vous avait historiquement présentée, sachant que ses réponses peuvent différer dans une certaine mesure.



D'une façon générale conserver toujours du recul par rapport à ce qui vous est présenté. Une réponse juste d'une IA un jour ne présage pas de la fiabilité le lendemain ! Et bien sûr, considérer aussi les immenses bénéfiques potentiels des IA quant à leurs capacités d'analyses, de raisonnement et de synthèses, voire de décisions et d'actions dans certains domaines.

Là encore, « c'est la dose qui fait le poison » et c'est à nous, expert métier, d'évaluer la balance bénéfique/risque avec un usage maîtrisé de cette technologie.

# Sensibilisation à l'usage

**l'IA générative  
en officine**

## Vos recommandations Pharma Système Qualité



Sélectionner la solution d'IA répondant à vos besoins et conformément aux exigences de confidentialité des données comme du RGPD.

### étape 1

#### Encadrer le contexte de la demande

- Définir vos objectifs
- Anticiper la réponse attendue
- Fournir un contexte



### étape 2

#### Rédiger la demande « le prompt »

- Être clair, concis et progressif
- Utiliser des verbes d'action
- Définir le format de réponse attendue



### étape 3

#### Affiner la réponse « les itérations »

- Tester et ajuster
- Utiliser des formulations négatives



### étape 4

#### Vérifier la réponse et la tracer

- Rechercher les incohérences
- Demander et vérifier les sources utilisées
- Etablir un "rapport de prompt" pour les questions sensibles



[contact@pharmasystemequalite.com](mailto:contact@pharmasystemequalite.com)



## Pharma Système Qualité en quelques mots

Pharma Système Qualité (PHSQ) est une association professionnelle de pharmaciens (Loi 1901), née en 2009, juste après la loi Hôpital Patient Santé Territoire (HPST).

Son objectif est de diffuser le plus largement possible, auprès des pharmacies d'officine engagées, les bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner vers une certification qualité ISO 9001-QMS Pharma®. La démarche qualité prônée par PHSQ est bâtie sur ce double référentiel : ISO 9001 (version 2015) - QMS Pharma®. Le premier est une norme internationale de référence pour le management de la qualité et le second est un référentiel métier de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse et adapté à la pratique française.

Dans la perspective de leur certification, chaque pharmacie engagée bénéficie d'un accompagnement personnalisé. L'approche est néanmoins collective afin de mutualiser efficacement les coûts et pour favoriser une plus grande accessibilité aux pharmacies, quelle que soit leur taille ou leur typologie, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement.

Dans le cadre de ce programme d'accompagnement, d'un an environ, les pharmacies engagées sont ainsi amenées à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation. Véritable levier pour consolider et pour améliorer les pratiques de la pharmacie, ce double référentiel permet aux officines pharmaceutiques :

- d'anticiper les évolutions de fond du métier ;
- d'améliorer l'organisation de l'entreprise officinale afin de permettre aux membres de l'équipe d'être plus présents au comptoir pour prendre en charge les patients-clients ;
- de sécuriser tous les actes pharmaceutiques.

L'adoption des bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients contribue en effet à :

- valoriser le professionnel de santé de proximité dans le parcours de soins et ainsi à mieux accompagner les patients ;
- soutenir le pharmacien chef d'entreprise pour le développement de sa structure.



Sécuriser son organisation,  
organiser sa sécurisation



## Un mode de fonctionnement dynamique source de recrutements croissants

Née à l'initiative de cinq groupements de pharmacies, Pharma Système Qualité (PHSQ) accompagne aujourd'hui 2750 officines engagées en certification ISO 9001-QMS Pharma®.



*Vitrophanie Pharmacie certifiée  
Qualité ISO 9001-QMS Pharma®*

Fort de 232 nouveaux adhérents, en 2024, PHSQ fédère ainsi quelque 15% du réseau officinal. Ces officines sont représentatives du réseau officinal Français aussi bien en termes de tailles que de typologies et sont soit indépendantes, soit adhérentes de l'un des 18 groupements partenaires : Alphega, Apothera, Apsagir, Apsara, Ceido, Coop APM, Essentiels Pharma, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Magdaléon, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Réseau Santé, Santalis, WellPharma. Depuis le lancement de l'association, ce sont près de 5000 pharmacies qui ont été formées à la démarche de certification Qualité ISO 9001-QMS Pharma® et aux fondamentaux de l'amélioration continue.

Indissociable de l'implication des groupements partenaires, l'accompagnement de proximité mis en œuvre permet un déploiement progressif au plus près des besoins des officines engagées. A cela s'ajoute des dispositifs collectifs d'animation afin qu'émulation, partage de bonnes pratiques et pragmatisme demeurent.

Des audits qualité internes permettent en outre de s'assurer du bon fonctionnement et de l'efficacité du système qualité au niveau des officines. Véritable moment d'échange, un audit permet de vérifier la mise en œuvre effective des exigences facilitant l'atteindre des objectifs ou encore de renforcer la connaissance du système qualité auprès des équipes officinales. A cela s'ajoute les audits par l'organisme certificateur Bureau Veritas. Ainsi, ce sont donc plus de 900 audits qualité qui sont réalisés chaque année dans le cadre de ce projet collectif.

PHSQ propose à ses pharmacies engagées plus de 280 outils-métiers dont un manuel, un logiciel qualité officinal (LQO) et une enquête annuelle réalisée auprès de 40000 patients : les Journées Qualité. Dans ce cadre, les pharmacies engagées participent à cette enquête de satisfaction patients au moins tous les trois ans, afin de :

- Valoriser la posture d'écoute de la pharmacie ;
- Communiquer sur l'engagement qualité ;
- Nourrir les actions d'amélioration.



## Des projets novateurs : expérimentation OSyS®

L'accompagnement qualité des officines est un enjeu majeur pour la sécurisation du parcours de santé du patient-client et pour l'évolution de la pharmacie, dans le respect des attentes des pouvoirs publics.

En consolidant et en améliorant les pratiques actuelles de la pharmacie, la démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma® contribue, en outre, à mieux accompagner et à anticiper les évolutions de fond du métier.



C'est dans ce cadre que Pharma Système Qualité a porté une expérimentation article 51 : « OSyS® » (Orientation dans le Système de Soins).

Expérimentée en Bretagne depuis 2021, OSyS® est née d'une collaboration entre Pharma Système Qualité et les URPS (Unions régionales des professionnels de santé) médecins et pharmaciens qui ont mis au point des arbres décisionnels et une méthodologie de triage adaptée en France du projet netCare suisse. Cette initiative permet aux pharmaciens de répondre en premier recours aux besoins des patients en cas de difficultés d'accès à un médecin.

Imaginée par Pharma Système Qualité (PHSQ) et soutenue par l'ARS Bretagne dans le cadre du dispositif article 51, OSyS® se déroule en quatre étapes :

1. Après un entretien sous forme de dialogue, le pharmacien s'appuie sur des arbres décisionnels pour effectuer un « triage » et orienter le patient selon trois possibilités :
  - a. Conseil d'un médicament adapté (hors prescription médicale obligatoire),
  - b. Orientation chez un médecin (rendez-vous au cabinet ou téléconsultation),
  - c. Recommandation d'un service d'urgences.
2. Après accord du patient, le pharmacien informe ensuite son médecin habituel du suivi de l'entretien, des résultats du triage et de l'orientation qui a été proposée ; afin que le patient bénéficie d'un suivi facilité lors d'une prochaine consultation.
3. Le pharmacien rappelle le patient dans un délai déterminé par les arbres décisionnels afin de s'assurer du bon suivi de son orientation et qu'il n'y a pas d'aggravation de la situation.
4. Pour chaque triage réalisé, le pharmacien expérimentateur est indemnisé de 12€50 par la CNAM selon le cahier des charges OSyS® disponible sur le site du Ministère de la Santé.



Au cours de cette première phase, dans les quatre départements bretons (Côtes d'Armor, Finistère, Ille-et-Vilaine et Morbihan), les 74 pharmacies expérimentatrices ont pris en charge au comptoir plus de 4 500 cas cliniques concernant six pathologies : les plaies simples, les piqûres de tique, les cystites, les brûlures du premier degré, les douleurs pharyngées et les conjonctivites.

Fort de ce succès, depuis la fin 2023, plus de 125 nouvelles officines réparties dans trois nouvelles régions (Centre-Val de Loire, Corse et Occitanie) participent à l'expérimentation et ont permis, au total, de conseiller et d'orienter vers une prise en charge rapide et efficace près de 10000 patients à mai 2025.

L'expérimentation OSyS® après une évaluation de mi-parcours en mars 2023, a évolué et a permis de tester la dispensation d'antibiotique après TROD selon un protocole bien défini dans les cas de cystite et d'odynophagie. Cette évolution a été à l'origine de l'arrêté du 17 juin 2024, étendant la mission à tous les pharmaciens

La phase expérimentale d'OSyS® se conclura à la fin 2025 et donnera lieu à une évaluation avant son éventuelle généralisation.



## Des projets novateurs : label ECOR®

Avec l'ambition de toujours anticiper les évolutions de la pharmacie d'officine, Pharma Système Qualité (PHSQ) a décidé, en 2020, de s'engager dans l'écoresponsabilité.

Convaincue que la prise en compte des enjeux environnementaux était un mouvement sociétal de fond impliquant l'ensemble des populations et des organisations publiques et privées, l'association a réuni un groupe de travail et un comité de pilotage afin de s'interroger sur la possibilité pour les pharmaciens d'agir sur les impacts environnementaux en santé (décarbonation, dépollution...).

Ce groupe de travail a abouti à la mise en place d'un kit d'outils écoresponsables qui, depuis février 2021, est proposé à toutes les pharmacies engagées ISO 9001 – QMS Pharma® : Guide de bonnes pratiques thématiques, Guide de gestion du projet écoresponsable, outils de communication...

Ces appuis concrets visent à soutenir les initiatives officinales afin de :

- Diminuer les impacts environnementaux de chaque officine en amplifiant les bonnes pratiques existantes et en ciblant de nouvelles actions concrètes ;
- Impliquer l'équipe (actuelle et future !) dans un projet fédérateur et « pas à pas » ;
- Renforcer l'image de la pharmacie auprès des patients-clients soucieux de santé environnementale.

La convention pharmaceutique 2022 consacre le rôle du pharmacien « acteur de l'écologie » et formule, depuis l'avenant 2024, les thèmes d'un premier programme « écoresponsable » à l'officine, suivi dans le cadre d'une ROSP (rémunération sur objectifs de santé publique) :

- maîtrise des consommations, politique d'achat et logistique, dispensation responsable,
- gestion des déchets générés et récupérés...

Après avoir conduit des enquêtes pilotes en juin 2024, PHSQ a donc décidé de s'engager dans la voie d'une labélisation écoresponsable avec la création du label ECOR®, déployé auprès d'un groupe pilote tout au long de l'année 2024 :

- Mise à jour du Guide d'accompagnement ECOR® et mise en place d'une grille d'évaluation ;
- Réalisation des autodiagnostic de lancement ECOR®, debriefs et plans d'actions individuels avec les animateurs du label ;
- Mise en place et animation d'un espace collaboratif dédié aux engagés ECOR® ;
- Réalisation de 6 ateliers web ECOR® thématiques avec interventions d'experts et de grands témoins (Shift Project, Cyclamed, Dasri, Fondation de l'Académie de médecine, cosmétologue...);



- Visite de labélisation d'octobre à décembre 2024. Les rapports ont été consolidés et adressés à chaque pharmacie et les premières labélisations sont en cours d'attribution officielle.

Dans le cadre de son engagement écoresponsable l'association PHSQ est également devenue, avec l'accord de ses groupements partenaires, membre de la plateforme « 1% for the Planet » depuis le 01 janvier 2024

En février 2025 débutera la deuxième vague ECOR®.

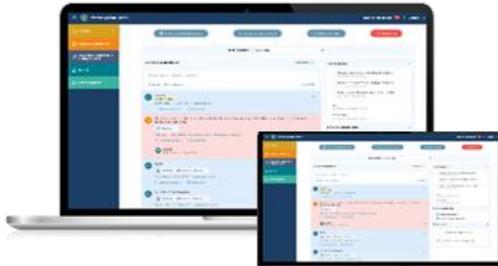


*Vitrophane label ECOR® niveau confirmée*



## Des perspectives 2025 ambitieuses sous l'angle du service aux patients

### Le LQO proposé à l'ensemble des pharmacies des groupements partenaires



Véritable allié au quotidien, le Logiciel de Qualité Officinale (LQO) aide les pharmaciens titulaires et leur équipe à simplifier la traçabilité (appels médecins, livraisons, matériel en location...), à optimiser la planification, à améliorer l'organisation, à faciliter le suivi des fournisseurs, à résoudre les dysfonctionnements qui perturbent la vie de l'entreprise officinale...

Totalement intégré à la démarche de certification ISO 9001-QMS Pharma®, cet outil dématérialisé aux fonctions simples et intuitives dispose d'atouts incontestables qui a déjà convaincu 2 300 des pharmacies engagées dans la double certification avec Pharma système Qualité (PHSQ). Et « chaque jour ce sont trois à cinq nouveaux pharmaciens qui choisissent cette « application » aussi simple d'utilisation qu'ergonomique », explique Nicolas Fauquet, Directeur Général de PHSQ et à l'origine du LQO.

Ce LQO se veut accessible à partir de tout poste informatique, sans installation préalable, et avant tout chaque membre de l'équipe officinale. En gommant le côté « paperasse », le LQO permet également de centraliser, de tracer et d'archiver en toute simplicité certains éléments fondamentaux de la vie de l'officine comme le carnet de liaison interne, les appels aux prescripteurs, le suivi des dysfonctionnements...

A l'origine d'une organisation simplifiée et d'un quotidien facilité, cette application permet ainsi de gagner du temps et d'instaurer facilement la sécurisation inhérente à la gestion quotidienne d'une pharmacie d'officine.

Pour toutes ces raisons, dès le printemps prochain, PHSQ a donc décidé de proposer cette application, hébergée sur un serveur agréé données de santé, à l'ensemble des adhérents des groupements partenaires de l'association.



## Des perspectives 2025 ambitieuses sous l'angle du service aux patients

### Le projet PDA

La préparation des doses à administrer (PDA) est un enjeu significatif pour les pharmacies engagées dans la certification qualité ISO 9001-QMS Pharma®. Près d'un tiers (32,5 %) des pharmacies engagées qualité sont en effet actives en PDA ; soit bien au-delà des chiffres nationaux.

Pharma Système Qualité (PHSQ), dont la finalité est de diffuser les bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients, auprès des pharmacies d'officine engagées dans cette démarche qualité, se devait donc de les accompagner dans leur stratégie PDA.

Une première version du guide PDA et divers outils opérationnels ont ainsi vu le jour en 2018 afin de circonscrire les risques de cette activité et de bien en délimiter le cadre quel que soient leur contexte d'exercice et les modalités utilisées.

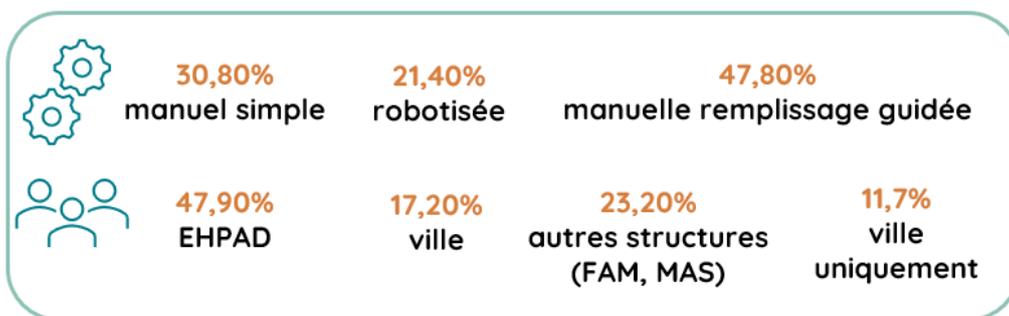
C'est dans cette perspective que PHSQ a préconisé, par exemple :

- la contractualisation avec les EHPAD
- la sécurisation des actes à travers un double contrôle

Depuis 2019, afin de répondre à l'évolution des pratiques, le Guide PDA PHSQ s'est ouvert à l'accompagnement du développement de la PDA ambulatoire observé dans les officines.

Au regard de l'importance de la PDA dans la diminution de la iatrogénie médicamenteuse et de l'observance et compte tenu de l'absence, encore aujourd'hui, de cadre réglementaire précis, PHSQ envisage une labélisation interne de l'activité PDA.

### Pratique de la PDA (modalité et bénéficiaire) au sein des pharmacies engagées dans la certification Qualité ISO 9001-QMS Pharma®



Source : autoévaluation annuelle PHSQ 2024 - 2430 répondants



## Quelques biographies



**Laëtitia  
HENIN HIBLE**  
Présidente

**Du Pas-de-Calais à l'Ille-et-Vilaine, le parcours de terrain d'une présidente engagée dans la mutation de l'officine**

Pharmacienne d'officine installée à Saint-Aubin du Cormier (Ille-et-Vilaine) et ancienne présidente d'un des plus anciens groupements de pharmaciens, Laëtitia Hénin-Hible préside l'association Pharma Système Qualité (PHSQ), depuis 2017.

Originaire du nord de la France, cette diplômée de la faculté de Lille (1995) a quitté son Pas-de-Calais natal pour la Corrèze, deux ans à peine après avoir soutenu sa thèse. Elle a choisi d'y acheter sa première pharmacie après quatre années seulement passées comme adjointe. Une pharmacie rurale qui lui a mis le pied à l'étrier et lui a surtout permis de comprendre en quoi le pharmacien était un acteur incontournable dans le parcours de soins du patient et donc dans un système de santé destiné à évoluer vers davantage de coopérations interprofessionnelles.

Trois pharmacies plus tard, et après avoir assumé la vice-présidente de la chambre syndicale des groupements, Federgy, cette quinquagenaire a succédé, à la présidence de l'association, à Hélène Marvillet, fondatrice de PHSQ. C'est lors de son deuxième mandat que cette convaincue de « l'éco-urgence » a souhaité associer PHSQ à la mise en place d'une sensibilisation à l'écoresponsabilité auprès des pharmaciens d'officine. Le succès et les intérêts croissants ont amené PHSQ à proposer une labélisation ECOR® en 2024.



Nicolas  
FAUQUET

Directeur  
Général

### **De l'aéronautique à OSYS, le pilotage au cœur du parcours du Directeur Général de PHSQ**

Diplômé de la faculté de pharmacie de Paris Cité (ex Paris-Descartes), en 2010, Nicolas Fauquet a hésité un temps entre une carrière aéronautique et pharmaceutique. Après son internat, il s'est donc laissé le temps de la réflexion en bouclant un master en ethnopharmacologie à la faculté de Paris-Saclay.

Une spécialisation qui lui a également permis d'occuper les postes d'adjoint puis de gérant à la pharmacie du Voyage, implantée au sein de l'aéroport Roissy Charles-de-Gaulle. Une destination toute choisie pour ce pilote d'hydravions.

Il est logiquement devenu pharmacien référent en matière de sécurité et de sûreté vis à vis d'Aéroports de Paris (devenus groupe ADP) ; avant de prendre en charge la certification qualité ISO 9001-QMS Pharma® de la pharmacie de Roissy.

Auditeur pour Pharma Système Qualité (PHSQ) dès 2011, il est ensuite devenu responsable opérationnel puis directeur technique et scientifique en 2019. C'est dans ce cadre qu'il a mis sur pied le logiciel qualité officinal (LQO) et l'outil informatique dévolu au triage des patients dans l'expérimentation OSyS®, portée par PHSQ. Pour ce projet qu'il copilote, il a notamment été chargé de l'élaboration des arbres décisionnels, coconçus par des groupes de pharmaciens et de médecins dont il a dirigé les travaux. Aujourd'hui, il coordonne les avancées de cette expérimentation avec des interlocuteurs au ministère de la Santé et à l'Assurance maladie.

Parallèlement en s'appuyant sur une technologie inventée et brevetée après son master, Nicolas Fauquet a créé un laboratoire de production de principes actifs Cromaoak et réalise des missions d'ethnopharmacologie.



**Justine  
YEUNG**  
Directrice  
des Opérations

**De l'officine au groupement de pharmaciens,  
la qualité reste le maître mot de la Directrice des  
Opérations de PHSQ.**

Passionnée très tôt par le métier de pharmacien d'officine, Justine Yeung a multiplié ses expériences officielles au sein de pharmacies parisiennes et en proche banlieue.

Convaincue par une approche éthique du métier et initiée à la logique Qualité en officine lors de son stage de 6<sup>ème</sup> année, c'est tout naturellement qu'elle a choisi d'approfondir le sujet dans le cadre d'un master et de sa thèse pour son diplôme de Docteur en Pharmacie de la faculté de Paris, Université Paris Cité (ex Paris Descartes).

Forte de ces diplômes, elle rejoint un groupement de pharmaciens avec la casquette de responsable qualité pour le déploiement de la démarche de certification Qualité ISO 9001-QMS Pharma®. La loi HPST et les avenants à la convention pharmaceutique de 2012 ouvrant la voie aux nouvelles missions pharmaceutiques, elle diversifie l'accompagnement aux pharmaciens du groupement à travers des approches globales en matière de prévention, de dépistage et de suivi des patients à l'officine.

Après dix années passées au sein de cette structure, sa curiosité l'a encouragée à explorer l'univers du laboratoire pharmaceutique et plus particulièrement le monde des médicaments génériques et biosimilaires. Les opportunités du rôle grandissant du pharmacien d'officine en matière de substitution, l'enjeu de l'accès aux soins au plus grand nombre de patients ou encore la pérennité du système de santé l'ont incité à relever ce défi.

En mai 2024, Justine renoue avec ses convictions premières en rejoignant l'association Pharma Système Qualité (PHSQ) en tant que coordinatrice de projets transverses avant d'évoluer vers le poste de Directrice des Opérations. Elle aura la responsabilité de développer l'organisme de formation PHSQ, de veiller à l'adéquation de l'évolution de la démarche de certification Qualité PHSQ comme des projets en cours avec celle du métier de l'officine. Comme toute l'équipe PHSQ, elle aura à cœur le développement des projets futurs dans l'intérêt de la profession comme des patients avec le concours des parties prenantes.



## L'équipe Pharma Système Qualité



De gauche à droite : Virginie Dos Santos (Assistante administrative), Nicolas Fauquet (Directeur Général), Laëtitia Hénin-Hible (Présidente), Martine Costedoat (Directrice OSyS®), Justine Yeung (Directrice des Opérations)



**PHARMA SYSTEME QUALITE**

5 rue de Castiglione 75001 PARIS

[www.pharmasystemequalite.com](http://www.pharmasystemequalite.com)

Mme Laëtitia Hénin-Hible - Présidente  
[lhible@pharmasystemequalite.com](mailto:lhible@pharmasystemequalite.com)

M Nicolas Fauquet - Directeur Général  
[n.fauquet@pharmasystemequalite.com](mailto:n.fauquet@pharmasystemequalite.com)