

Ce que l'autoévaluation de PHSQ révèle des officines engagées Les pharmacies certifiées ISO 9001-QMS Pharma® à la pointe

L'association Pharma Système qualité (PHSQ) vient de réaliser, auprès des pharmacies engagées ISO 9001-QMS Pharma®, sa seizième auto-évaluation annuelle. L'occasion pour chacune des 2700 officines adhérentes de l'association de mesurer les apports de la démarche qualité à la fois dans toutes les composantes du métier de pharmacien (dispensation, vaccinations, dépistages, entretiens...) et dans la gestion et le management de l'équipe. Une photographie aussi précise que précieuse de l'évolution des pharmacies engagées dans la qualité puisque les réponses apportées aux 170 questions permettent d'apprécier un état des lieux de la pratique officinale.



Paris, le 27 avril 2026. « Les pharmacies engagées dans la certification proposée par Pharma Système Qualité (PHSQ) sont aujourd'hui à la pointe de l'évolution du métier de pharmacien. » Selon Laëtitia Hible-Henin, titulaire installée à Saint-Aubin-du-Cormier (Ille-et-Vilaine) et présidente de cette association depuis huit ans, les résultats de la seizième auto-évaluation réalisée par PHSQ en sont la preuve incontestable. Et pour cause ! Au travers des 170 questions posées lors de cette étude, PHSQ offre une photographie particulièrement positive des officines françaises certifiées ISO 9001-QMS Pharma®.

Dans le cadre de cette enquête unique, à l'instar de la pharmacie des Cévennes (Gard), les répondants ont ainsi pu expliquer en quoi la démarche qualité les avait fait progresser. « Nous avons en particulier beaucoup amélioré la réception de nos clients-patients pour les missions TROD (test rapide d'orientation diagnostic) et vaccinations ; au point de nous démarquer nettement des consœurs et confrères alentours », explique le titulaire.

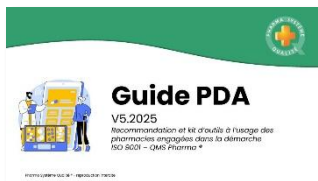
Adoption des usages numériques en santé, une clef d'entrée dans la pratique officinale de demain

L'autoévaluation de PHSQ révèle que les préparateurs, qui ont le droit de vacciner depuis 2024, sont nombreux (41,9 %) à disposer d'un numéro RPPS+ (Répertoire Partagé des Professionnels intervenant dans le système de Santé). Un bon moyen de renforcer la traçabilité et la sécurité des opérations réalisées en officine. Ce qui fait dire à la titulaire de la pharmacie de Ranville (Calvados) que dix ans après s'être « engagée dans la démarche qualité, elle ne reviendrait pas en arrière ».

Autre enseignement de cette seizième auto-évaluation : la quasi-généralisation de la messagerie sécurisée. Quelques 98,4% des répondants déclarent ainsi en avoir ouvert une et l'utiliser déjà (95,7%) ou bientôt (3,7%) pour les échanges contenant des données de santé avec les autres professionnels concernés. Soit 2,9% de plus que l'an dernier. Un usage qui, là encore, trouve sans doute sa raison d'être dans les process qualité qui contribuent à « rationaliser la gestion de l'officine », comme le déclarent les titulaires de la pharmacie d'Armor (Morbihan).



PDA, préparations magistrales : deux activités, deux mesures



Cette photographie unique révèle une implication plus forte dans la PDA (préparation des doses à administrer) des pharmaciens engagés en qualité, puisqu'ils sont près d'un tiers (32,3%) alors que la moyenne nationale est inférieure à 20%. Un chiffre qui peut également trouver sa justification dans les outils proposés par PHSQ, puisque 94,2 % déclarent utiliser déjà (78%) ou bientôt (16,2%) le guide PDA de PHSQ et appliquer les bonnes pratiques qui y sont associées. Mais cette appétence trouve surtout sa source dans l'organisation inhérente aux référentiels ISO 9001-QMS Pharma®. Ce qui fait dire à la titulaire de la pharmacie des Bâtes (Eure-et-Loir) : « La démarche qualité est essentielle pour la bonne gestion de l'officine car elle permet d'assurer la sécurité du médicament de la réception à la délivrance ».

De même, cette étude montre que les préparations magistrales disparaissent progressivement des officines. Plus d'une pharmacie engagée dans la certification ISO 9001-QMS Pharma® sur deux (51,6%) en réalise encore contre 57,10% en 2025. La conséquence, sans doute, de contraintes réglementaires de plus en plus fortes, de produits de moins en moins accessibles et de l'essor de la sous-traitance.

La démarche qualité ISO 9001-QMS Pharma® confortée par le nouveau code de déontologie

Cette enquête, obligatoire dans le cadre de la double certification ISO 9001-QMS Pharma®, démontre également combien les officinaux engagés dans cette démarche ont su mettre à profit les principes de la démarche qualité pour instaurer des mesures correctrices en cas d'erreur de dispensation. En effet, 83% des pharmacies engagées ISO 9001-QMS Pharma® abordent les erreurs de dispensation détectées, les analysent et mettent en œuvre des actions correctives démontrables. La démarche qualité prônée par PHSQ contribue ainsi à améliorer la sécurisation de la dispensation et à répondre aux exigences rappelées dans le nouveau code de déontologie. Depuis la publication du décret n° 2026-156 du 3 mars 2026, celui-ci dispose en effet qu'« en cas d'erreur, le pharmacien doit informer sans délai le patient et le prescripteur, prendre les mesures nécessaires pour corriger ou limiter les conséquences, consigner l'évènement et mettre en place des mesures correctives ». Autant de règles appliquées de longue date par les officinaux certifiés.

Pharma Système Qualité en quelques mots

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité® (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma®. www.pharmasystemequalite.com

Cette approche collective permet de mutualiser efficacement les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement et qu'elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement d'un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation. Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse, et adapté à la pratique française. * *La démarche de certification ISO 9001 – QMS Pharma® rassemble aujourd'hui 2 700 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 18 Groupements d'officines : Alphega, Apothera, Apsagir, Apsara, Ceido, Coop APM, Essentiels Pharma, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Magdaleon, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Réseau Santé, Santalis, WellPharma*

Contact :

Justine Yeung - j.yeung@phsq.fr