

Qualité en officine

Contexte

Conscients de l'enjeu que représentent la qualité et la sécurité de la chaîne pharmaceutique, les représentants des pharmaciens d'officine ont collectivement décidé d'engager la profession dans une démarche commune.

Ainsi, ils ont remis fin 2018, une première feuille de route à Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé, présentant les six propositions et axes de travail de la profession pour un déploiement au sein des officines dès 2020.

Quatre ans après la mise en œuvre des 6 propositions, et fier d'un bilan très encourageant, le Haut Comité Qualité à l'Officine propose de nouvelles orientations stratégiques dans une nouvelle feuille de route pour la période 2023-2027 pour continuer à accompagner la profession officinale dans le déploiement de cette démarche.

Enjeux

La démarche qualité à l'officine couvre la majorité des aspects liés au cœur de métier du pharmacien.

Outre la dispensation, elle structure les autres activités ayant un impact sur l'utilisateur du système de santé, telles que :

- l'accueil,
- la confidentialité,
- les alertes sanitaires et les vigilances,
- les nouvelles missions du pharmacien.

La démarche fournit également le cadre et les ressources pour garantir l'amélioration continue des pratiques (gestion des compétences, relevé des incidents, actions d'amélioration...).

Pour ce faire, un référentiel qualité, un large ensemble d'outils pratiques et un questionnaire d'autoévaluation sont mis à la disposition de l'équipe officinale sur ce site.

Conseils pratiques

Prendre connaissance du référentiel et du kit d'outils avant de se lancer.

- **Qu'est-ce que le référentiel ?**

Le référentiel rassemble un ensemble de principes et/ou de recommandations, permettant de bâtir, d'améliorer ou d'évaluer le fonctionnement de l'officine.

Il constitue l'élément indispensable de la démarche qualité proposant les objectifs à atteindre.

Il s'inspire des bonnes pratiques, des recommandations et des récentes évolutions de la profession.

Néanmoins, le référentiel Qualité ne substitue pas à la réglementation.

Référentiel Qualité

Le Kit d'Outils Qualité, à disposition des pharmaciens, rassemble des documents destinés à faciliter la mise en œuvre des principes du Référentiel Qualité. Il offre au pharmacien titulaire et à son équipe une illustration concrète des applications du référentiel. **Les outils présentés ne sont ni exhaustifs, ni opposables.**

Les pharmaciens peuvent les ajuster en fonction de leur pratique, ou encore les compléter avec des outils que l'équipe aurait élaborés. L'outil le plus efficace restera celui qui est, à la fois adapté à la pratique quotidienne et approuvé par l'ensemble de l'équipe.

[Guide de présentation](#) : Kit d'outils

Comment faire ?

- **Autoévaluation :**

Point de départ, l'autoévaluation en ligne permettra d'identifier, en moins d'une heure, les forces et axes d'amélioration.

[Je m'évalue – Connexion](#)

- **Référentiel qualité :**

Sur la base de ce constat, un plan d'action pourra être élaboré afin de définir la chronologie et les étapes à franchir. Idéalement ce dernier devra être co-construit, présenté et validé au cours d'une réunion d'équipe.

[Je consulte le référentiel](#)

- **Kit d'outils**

L'officine pourra s'appuyer sur les outils du kit recommandés et mettre en place les procédures, enregistrements et autres ressources afin de corriger les points faibles identifiés et faire évoluer les pratiques au sein de la pharmacie.

La démarche s'achève par la mesure des progrès réalisés au travers d'une nouvelle autoévaluation.

[Je découvre les outils](#)

[Je télécharge le guide](#)

Rémunération :

La démarche qualité est un des indicateurs socles de la ROSP « Bon usage des produits de santé » dite ROSP BUPS. Elle est rémunérée à hauteur de 100€ par an (Cf. Fiche pratique "[ROSP Bon Usage des Produits de Santé](#)").

Attention : Pour bénéficier de cette rémunération, une **auto-évaluation doit être réalisée chaque année**. L'attestation de réalisation de cette auto évaluation doit être **adressée, tous les ans, à sa CPAM de rattachement au moment de la déclaration des indicateurs ROSP** via ameliPro.

Exemple : l'auto-évaluation 2025 devra être réalisée avant le 31/12/25 et adressée début 2026 lors de la déclaration des indicateurs au titre de l'exercice 2025.

Indicateurs	Indicateurs votés	Objectif	Type d'indicateurs	Rémunération
Adhésion à la démarche qualité mise en place par le « Haut Comité qualité officine »	oui	Autoquestionnaire Newsletter Programme d'amélioration	Attestation d'autoévaluation à fournir	100 € par an

Définition

La Démarche Qualité à l'Officine (DQO) est une initiative qui vise à **fiabiliser et sécuriser** les actes quotidiens du pharmacien d'officine et de son équipe en réduisant le risque d'incident.

Elle structure la dispensation et les autres activités ayant une incidence sur l'usager du système de santé.

La DQO encourage **l'amélioration des pratiques et facilite l'intégration des évolutions de la profession.**

A lire

Site DQO : [Je me lance](#)

[Simulation de l'autoévaluation](#)

05 juin 2025 : [Guide pratique de la DQO : 5 fiches pratiques pour tout comprendre](#)