

SAQ – un exercice d'autosatisfaction de l'ASD?

«Il existe un nombre incroyable de parallèles entre les exigences du canton et celles de l'ASD», remarque Rudolf Siegfried, inspecteur à l'Office du pharmacien cantonal de Berne chargé du contrôle des drogueries, en référence au projet SAQ *DrogoThèque*.

La droguerie n'a pas besoin de son propre système d'assurance qualité (SAQ). Certains droguistes n'en démordent pas. Pourtant la tendance est clairement à une qualité «contrôlable» – comme en témoignent notamment les standards édictés par les Directions cantonales de la santé publique et de la prévoyance sociale. **Rudolf Siegfried**, droguiste dipl. féd. chargé du contrôle des drogueries du canton de Berne, revient sur les expériences faites sur le terrain.

Exigences similaires

«Ce qui m'étonne le plus, ce sont les nombreux parallèles qui existent entre le procès-verbal d'inspection de l'Office du pharmacien cantonal (OPHC) et le questionnaire du projet SAQ droguerie *DrogoThèque*», explique Rudolf Siegfried au terme de sa première année d'inspecteur à l'OPHC du canton de Berne. «Ainsi, la première question qui intéresse le canton est de savoir si l'entreprise a ou non un système d'assurance qualité.» Et ce n'est pas tout: au niveau de la gestion du personnel, les deux systèmes de contrôle attachent beaucoup d'importance aux contrats de travail, au cahier des charges, à l'introduction des nouveaux collaborateurs ainsi qu'à la formation et au perfectionnement des apprentis et des employés. Et le domaine de l'aménagement n'est pas en reste: propreté et ordre doivent régner en maître dans tous les locaux, la lumière doit être claire, les médicaments clairement séparés des produits alimentaires, les produits dotés d'indications écrites bien lisibles et le magasin accessible aux fauteuils roulants et aux poussettes. Autant de parallèles dont les effets agissent en synergie et qui présentent un grand avantage pour les drogueries. En effet, les drogueries qui restent dans le coup et s'adaptent régulièrement aux critères *DrogoThèque* sont toujours prêtes à recevoir la visite d'un inspecteur cantonal.

Différences cantonales

Les directives fédérales laissent une certaine marge de liberté à l'interprétation cantonale. Raison pour laquelle les lois et les ordonnances peuvent parfois être interprétées différemment. Ainsi, dans certains cantons, les drogueries reçoivent le procès-verbal d'inspection à l'avance; dans d'autres cantons, ce document peut être téléchargé; dans d'autres cantons enfin, ce document n'est pas disponible. Lors des contrôles *DrogoThèque*, les droguistes reçoivent toujours les documents à l'avance, afin de pouvoir se

préparer à la visite des évaluateurs. Rudolf Siegfried a constaté qu'il est accueilli fort différemment s'il vient en tant qu'inspecteur cantonal ou en tant qu'évaluateur *DrogoThèque*. «Si je viens en tant qu'inspecteur, la grande majorité des droguistes sont bien préparés – sans doute parce qu'il en va de leur autorisation d'exploitation. En revanche, lorsque je me présente comme évaluateur *DrogoThèque*, je suis soit accueilli chaleureusement soit avec des paroles du style <je n'ai pas besoin de ça>», explique Rudolf Siegfried. «Alors que l'application correcte de *DrogoThèque* est en fait le meilleur moyen de satisfaire aux exigences de l'inspection. Sachez par exemple que seul le canton de Berne est un peu plus sévère que l'ASD en ce qui concerne les manières de fabriquer des spécialités maison. Pour le reste, les drogueries SAQ remplissent généralement les critères des inspections cantonales», assure ce père de trois enfants adultes. D'expérience, il sait qu'il n'est pas toujours aisé de satisfaire aux directives et prescriptions. Pour preuve, il a vendu voici trois ans la droguerie qu'il avait dirigée pendant plus de 30 ans. Son successeur a transformé le magasin de fond en comble. Avec succès. Pour Rudolf Siegfried, cela démontre une fois de plus qu'il vaut la peine de faire des transformations. Aujourd'hui, il éprouve presque un peu de jalousie, mais surtout pas mal de nostalgie en voyant comment son ancienne droguerie s'est métamorphosée en un magasin clair et moderne.

Toutes les drogueries n'ont certes pas les moyens de réaliser des transformations de telle ampleur. Mais il suffit souvent de quelques changements, comme une couche de peinture fraîche sur les murs, le renouvellement des ampoules ou le déplacement d'une gondole pour améliorer la situation. Les évaluateurs *DrogoThèque* sont justement là pour suggérer de telles améliorations. Ils portent un regard neuf et extérieur sur la droguerie, ce qui permet de mettre en évidence ce que les personnes qui y travaillent ne voient plus à force d'habitude. Les conseils des évaluateurs SAQ visent cependant en premier lieu à permettre à la droguerie de réussir dans le futur et de se préparer aux inspections cantonales. Une association idéale, selon Rudolf Siegfried, qui tire un bilan positif de la situation: «En général, et comparées au commerce de détail, les drogueries suisses se portent bien. Au cours de mes nombreuses visites, j'ai pu constater que la majorité des drogueries sont parfaitement viables à long terme.»

Flavia Kunz / trad: cs

