DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE 2020

Pharmacie de La Lèze

2020 aura été à bien des égards une année exceptionnelle.

Une labellisation en Avril : nous avons obtenu le label THQSE® (Très Haute Qualité Sanitaire Sociale Environnementale) avec le plus haut niveau. Cette certification récompense un véritable investissement de notre entreprise dans une démarche de développement durable depuis 2015.

Une situation sanitaire exceptionnelle : Depuis Mars, nous nous adaptons à une situation de crise ; malgré les difficultés, nous répondons présent avec une équipe engagée au service de nos concitoyens.

Ce document a pour vocation de présenter notre démarche qui, en plus de sa fonction première de pharmacie d'officine, revendique une action large au service de ses concitoyens.

Bienvenue dans un environnement sain !

Nos valeurs :

Bienveillance **Éthique**

Solidarité **Confiance**

Autonomie **Formation**

Transparence

I. Pilier Social

1.1. La Pharmacie de La Lèze ……p 4
1.2. L'emploi……p 6
1.3. L'organisation du temps de travail……p 7
1.4. La santé et la sécurité……p 7
1.5. Les relations sociales……p 8
1.6. La formation……p 10

II. Pilier Environnemental

2.1. La politique générale……p 12
2.2. La pollution……p 12
2.3. L'économie circulaire……p 18
2.4. La protection de la biodiversité……p 19

III. Pilier Sociétal

3.1. Les engagements sociétaux en faveur du développement durable……p 22
3.2. La sous-traitance et les fournisseurs……p 24
3.3. La loyauté des pratiques……p 25

IV. Pilier Economie

4.1. Le bâtiment……p 28
4.2. L'énergie, eau, transports……p 28
4.3. L'aspect social……p 28
4.4. L'aspect sociétal……p 29
4.5. La communication……p 30
4.6. Notre Maison de santé……p 30

PILIER SOCIAL

1.1 La Pharmacie de La Lèze :

UNE DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE

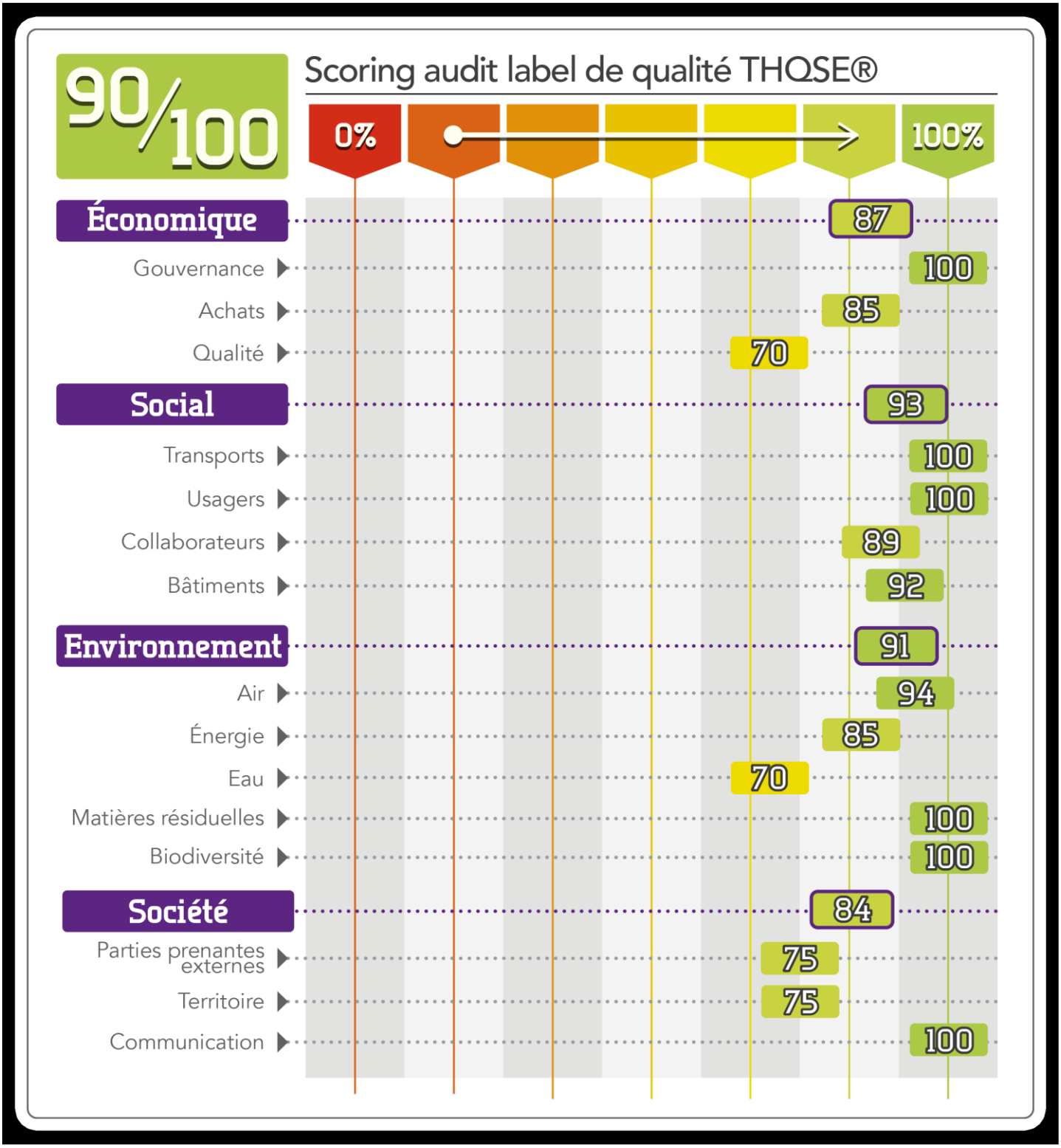
Depuis 2015, la Pharmacie de la Lèze est engagée dans une démarche de Développement Durable.

Le développement durable nous apporte une vision globale et à long terme en conciliant trois dimensions :
- une gestion économique fiable,
- un établissement socialement intégré,
- un établissement de santé avec la vocation d'être écologiquement respectueux.

Accompagné par Pierre Fabre et l'agence « Primum non nocere », nous avons été labellisés en Avril 2020 avec la note de 90/100.

LABEL DE QUALITÉ THQSE®

Veuillez trouver ci-jointes les notes obtenues et les thématiques Expertisées.



L'emploi :

L'effectif total :

OLIVIER

ISABELLE

STEPHANIE

MELANIE

HELENE

MARLENE

BERNADETTE

GISELE

CHRISTIANE

Les arrivées depuis Septembre :

FLORIANE

CLAIRE

CHLOE

Notre étudiant en 4ème année

OLIVIER

Cette année, nous enregistrons un taux d'absentéisme encore trop haut.

Cet indicateur très suivi par notre responsable des ressources humaines et qui met en évidence la qualité du climat social dans l'entreprise peut encore être amélioré.

Ce document, le premier dans notre structure, servira d'étalon pour mesurer nos progrès.

1.2 L'organisation du temps de travail :

Il prend en compte la pénibilité, en particulier par la mise en place d'un système de veille au comptoir. Les horaires de travail ne sont pas forcément calés sur les horaires d'ouverture, certaines tâches étant incompatibles avec l'accueil du public.

1.3 La santé et la sécurité :

Notre DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) est disponible en interne sur notre application WINTEAM et est amené à évoluer grâce à l'apport de tous. Les équipements sont choisis au maximum pour notre confort et notre sécurité.

En back-office, nous notons grâce à des grilles d'évaluation les nouveaux outils de travail.

Siège ergonomique

Chaise Assis debout

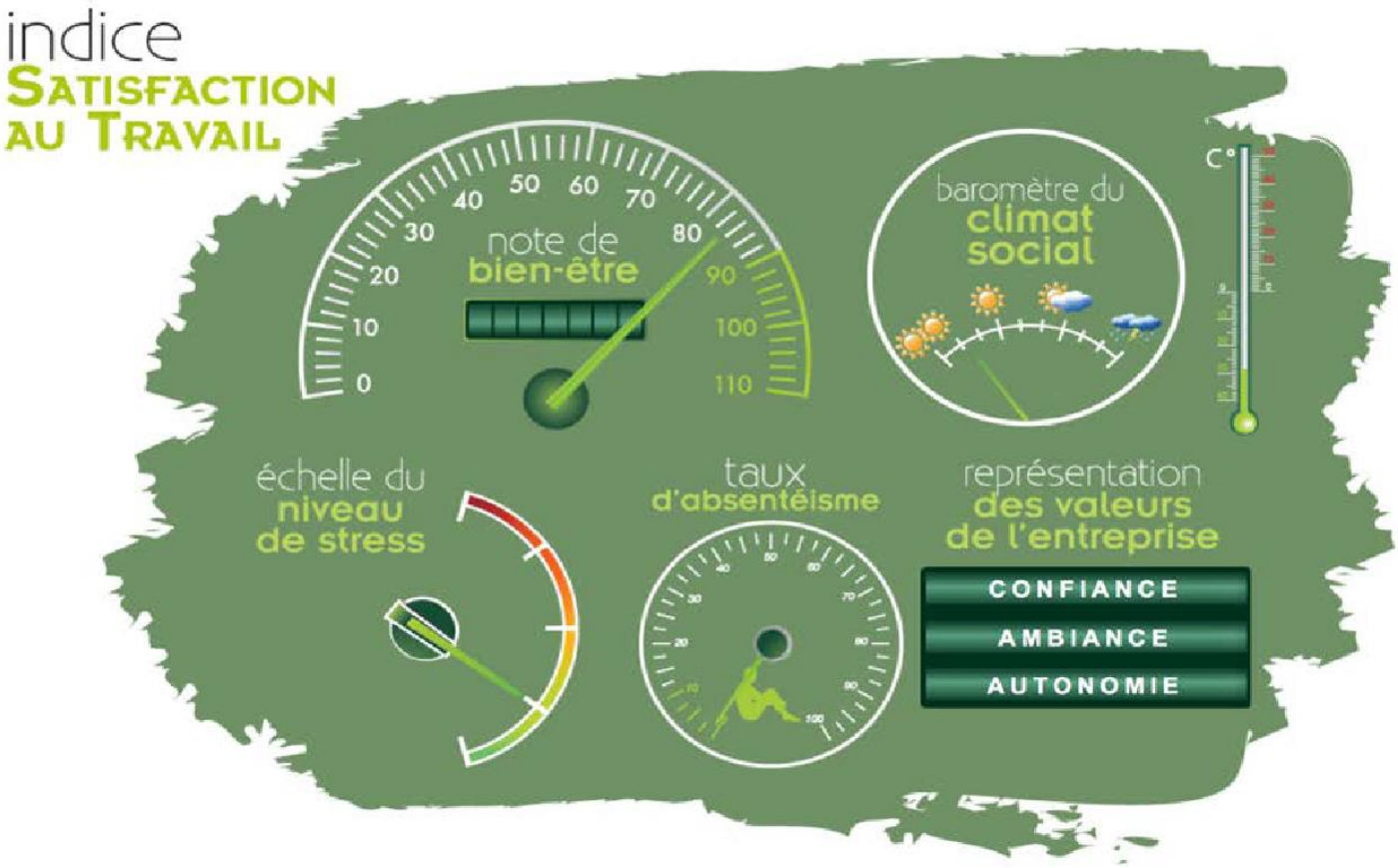
Un projet suspendu pendant le COVID : l'intervention de l'ostéopathe et de la sophrologue au sein de notre établissement, qui sera plus facile à organiser lorsque les futurs travaux seront réalisés.

La santé, c'est aussi l'alimentation : à l'image de nos suivi diététiques, nous militons auprès de nos employés pour une alimentation de qualité. Chaque semaine la ferme du Boumby à Lézat, agréée BIO propose des paniers par mail envoyé à la pharmacie. Pendant les confinements de la première et deuxième vague de COVID, la pharmacie a fait livrer le repas de midi au personnel bloqué dans notre établissement par le restaurant L'Authentique à Saint-Ybars.

1.4 Les relations sociales :

Chaque collaborateur est invité à être lui- même et à proposer ses idées.
La communication interne est encouragée par différents supports ; Fiche de liaison, messagerie informatique interne de notre logiciel métier WINTEAM.
Le bureau de la direction reste ouvert à tout moment pour toute demande.
Régulièrement des enquêtes de satisfaction en interne seront effectuées…

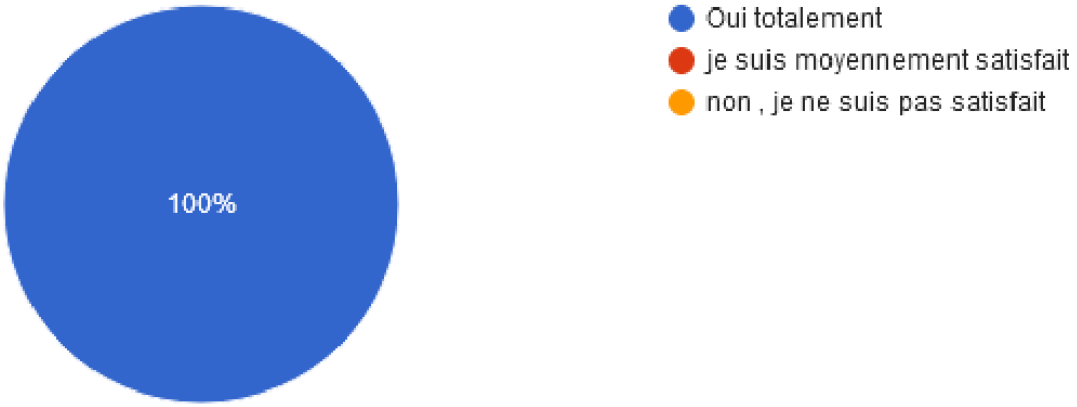
Le tableau de bord ci-dessous résulte d'une enquête effectuée en interne en 2018.



… mais également auprès de nos clients. La première question de notre dernier sondage était :

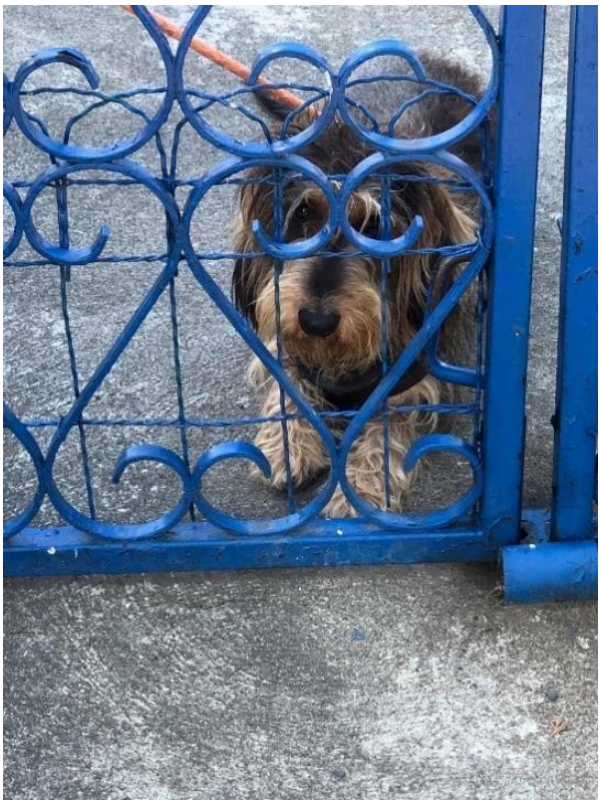
Dans l'ensemble , êtes-vous satisfait de notre accueil , à la pharmacie ou au téléphone ?

54 réponses



Les résultats de cette enquête sont disponibles sur notre site internet.

Et tous nos clients sont importants, même Toutoune à Saint Sulpice –sur-Lèze !



Le recrutement :

Dorénavant, le choix du candidat pour un poste en CDI se fait avec un membre de l'équipe en place ayant le même niveau de compétence.
Pour ce faire, les candidats à un poste en CDI sont mis en situation avec les membres de l'équipe pour un temps afin qu'ils expriment leur personnalité, partagent leurs freins et leurs forces.

1.5 La formation :

Le plan de formation de la pharmacie de la Lèze permet aux employés qui le souhaitent de monter en compétence. Chaque employé diplômé se doit de valider sa formation continue dans le cadre du DPC (développement professionnel continu). En 2020, 50 heures de formation ont été réalisées en télétravail sur la plateforme internet maformationofficinale.com .

Notre capacité à nous adapter aux nouvelles missions dépend de cette formation :

Nous sommes 3 pharmaciens à vacciner en 2020

Nous sommes 2 pharmaciens et 2 préparateurs formés pour effectuer les tests antigéniques pour la COVID.

Chaque employé est incité à proposer des thèmes de formations susceptibles de l'intéresser. Par ailleurs, une journée de formation en santé environnementale a été réalisée.

PILIER ENVIRONNEMENTAL

2.1 La politique générale :

Un établissement de santé se doit d'être exemplaire dans de nombreux domaines, en tant qu'acteur au service du public, employeur, mais aussi producteur de déchets, consommateur de ressources naturelles et d'énergies. C'est pourquoi la pharmacie de La Lèze, à vocation de santé publique, s'est engagée depuis 2015 dans une démarche de développement durable dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

D'un point de vue environnemental, cet engagement se retrouve notamment dans la politique de réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement et à plus grande échelle sur la santé publique. Cette partie environnementale, construite et mise en place depuis maintenant trois années, s'inscrit dans un temps long.

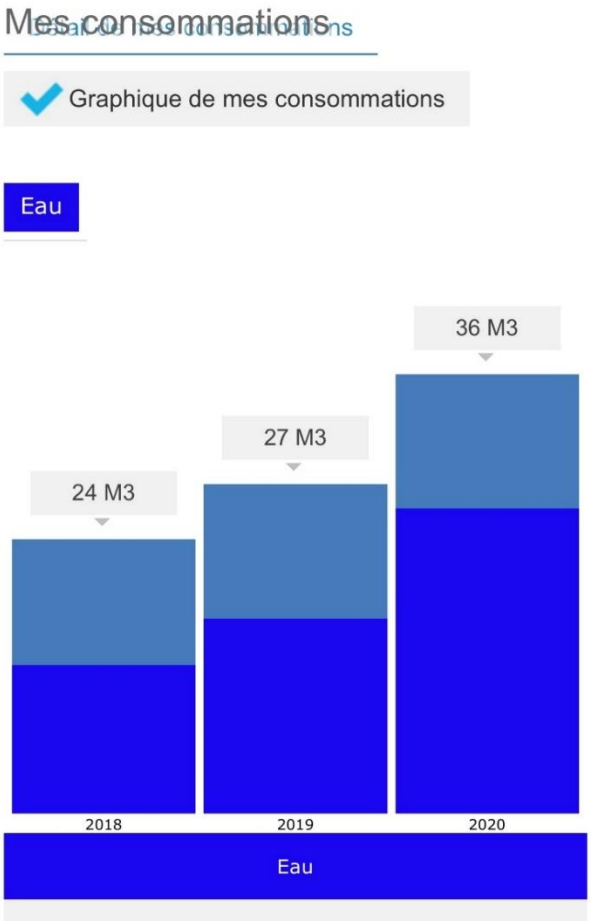
2.2 La pollution :

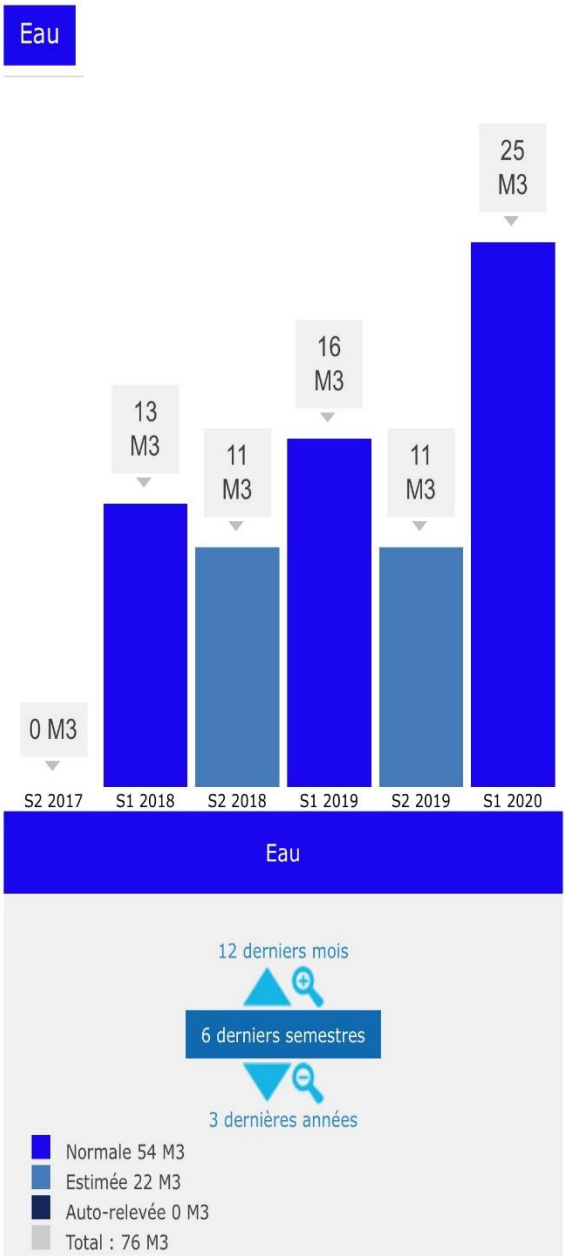
Afin de mieux nous connaître et d'évaluer nos pratiques dans une démarche d'amélioration continue, des diagnostics ont été réalisés dans différents domaines (déchets, eau, énergie, qualité de l'air intérieur (COV), transport de matières dangereuses, Plan déplacements entreprise, conformité réglementaire). Ces différents diagnostics ont permis de définir des indicateurs de performance, et des objectifs et cibles à atteindre.

NOTRE SUIVI ENERGETIQUE (électricité) :

L'augmentation de notre consommation en 2018 est liée au sinistre sur le toit de notre bâtiment au niveau de la propriété du 1er étage au 3, rue Théophile Delcassé.

NOTRE CONSOMMATION D'EAU :





Notre consommation d'eau semble avoir augmenté depuis le début de la crise du COVID.

Nos protocoles liés à l'hygiène des mains sont une des explications principales de cette augmentation.

Les champs électromagnétiques

Ils sont présents dans plusieurs parties de la pharmacie. Ces expositions ne posent pas de problème de santé mais par précaution, nous nous engageons à en tenir compte dans nos futures installations. Un ECO-DECT, qui n'émet pas d'ondes électromagnétiques au repos, a été acquis cette année.

Les nuisances sonores

Qu'est-ce que la gêne due au bruit ?
La gêne due au bruit résulte d'un processus complexe qui dépend d'un grand nombre de facteurs :

- **Le niveau sonore global, statistiquement plus ce niveau est élevé, plus la gêne ressentie peut-être élevée.**
- **L'émergence du bruit perturbateur par rapport à l'ambiance sonore : plus cette émergence est élevée, plus la gêne ressentie le sera.**
- **La sensibilité, sur le plan physiologique, des personnes au bruit.**
- **Le caractère exceptionnel ou répétitif est également important : la fête du quartier est bien acceptée, alors que les soirées bruyantes quotidiennes sont plus pénibles à supporter.**

Le bruit qu'il soit fort ou ponctuel ou modéré et répété peut devenir une nuisance. Différents impacts sont identifiés :

- **Troubles du sommeil.**
- **Effets sur le système cardiovasculaire, endocrinien, immunitaire.**
- **Effets sur la santé mentale.**

Pour l'Organisation mondiale de la santé (OMS), une exposition prolongée à un bruit inférieur à 75 dB(A) ne causera pas de lésion auditive. Dès que cette limite est dépassée, il existe un risque, et plus le temps d'écoute est long, plus le risque augmente. À chaque 3 dB(A) qui s'ajoutent, la période 'sans risque' pendant laquelle on peut écouter diminue de moitié. À 80 dB(A), cela correspond à une exposition quotidienne de 8h. Ainsi, une exposition quotidienne d'une heure à 90 dB(A) est déjà néfaste pour l'ouïe (cf. également l'avis du Conseil supérieur de la santé sur les lecteurs MP3).

Elle recommande que le niveau sonore ne dépasse pas 40 décibels de jour comme de nuit.

Ces mesures ont été complétées par une interview en direct de quelques patients pour leur demander leur avis sur le niveau sonore de la salle principale à l'aide d'une échelle numérique :

- Le bruit ne dépasse jamais 70 Décibels dans l'ensemble des locaux.
- Les décibels oscillent entre 50 et 70 décibels dans la pièce principale
- La zone la plus calme correspond à la zone de stockage.

MESURES COV Composés Organiques Volatiles

Les mesures de COV ont été réalisées en fonction des contraintes de l'activité et de la disponibilité du personnel et des salles. Aussi nous avons priorisé les locaux susceptibles de rejeter le plus de COV dans l'atmosphère (salle de stockage, zones de circulation).

SYNTHESE :

L'air intérieur dans la pharmacie est très bon.

Quelques pratiques qui réduisent les émissions de Composés Organiques Volatils dans l'air ont été initiées :

- Aérer les locaux deux fois 10 minutes par jour (notamment dans la pièce ou des dilutions/mélanges sont réalisés). Certains produits (notamment huile camphrée) nécessitent des précautions d'emploi. Les bouchons doivent bien rester fermés.

- Substituer les produits chimiques par des alternatives (savon, vinaigre blanc, bicarbonate, microfibre, vapeur). Testez avec la personne du ménage ces alternatives.

- En cas de travaux sélectionner des matériaux neutres pour ne pas émettre de composés organiques volatils (bois massif, métal, céramique, absence de colles et solvants) …

- Sensibiliser le personnel à la problématique de la qualité de l'air intérieur.

Les déchets :

En tant que producteur de déchets, l'établissement a fortiori promoteur de santé est responsable de ces derniers et doit en organiser le processus d'élimination, du tri au traitement, tout en assurant le respect des règles d'hygiène, la sécurité des usagers et du personnel, en tenant compte du coût financier.

La multitude de déchets générés par notre établissement nécessite une organisation formalisée des filières d'élimination répondant aux exigences législatives et réglementaires.

Par ailleurs une sensibilisation sur certains gestes simples doit faire l'objet d'une réflexion d'équipe ;

Par exemple, les économies de papier peuvent encore être améliorées. Après la numérisation depuis deux ans de toutes nos pièces comptables, l'envoi des bulletins de salaire par mail, la non-édition de factures mensuelles du personnel, nous avons pu sans trop d'efforts constater qu'il était possible de changer nos habitudes.

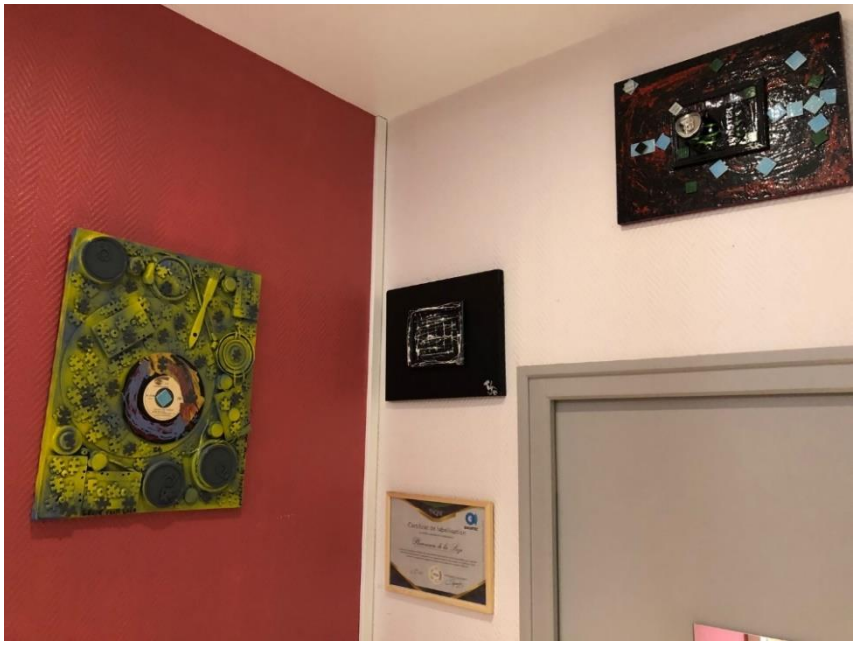
Une sensibilisation de la population est engagée.

2.3 L'économie circulaire :

Nous sommes au début de la démarche ... avec notre artiste local Jean-Michel Tabaries .

Point de départ : un présentoir

..Artiste que nous soutenons également en mettant à disposition une salle de consultation pour l'exposition de ses œuvres.



2.4 La protection de la biodiversité :

Le pharmacien dans son environnement

Ecole maternelle de Lézat-sur-Lèze

…

Comme une injonction à agir !!

Notre action pour la biodiversité : nous parrainons une ruche grâce à une association de la vallée.

Parrainer une ruche avec Apilèze

Parrainer une ruche avec Apilèze

C'est :

- ✓ Faire un geste pour l'environnement
- ✓ Créer une nouvelle colonie d'abeilles
- ✓ Créer un lien avec les passionnées
- ✓ Aider financièrement une association
- ✓ Partager des moments de convivialité sur le rucher
- ✓ Profiter de la production de miel de ses propres abeilles

Où :

Notre rucher pédagogique est situé à Saint-Ybars

PILIER SOCIETAL

3.1 Les engagements sociétaux en faveur du développement durable :

Contribuer à un développement harmonieux du territoire, c'est s'inscrire dans une relation pérenne et dynamique à l'autre, qu'il soit usagers de ses services, citoyen, entreprise ou collectivités locales en réduisant les impacts négatifs et en valorisant les positifs.

Actifs au sein d'associations

Clic : Trésorier et représentant des professions libérales au sein du centre local d'information et de coordination

REIPO :

Lezat'ous : L'association des commerçants de Lézat

Les chaussons roses : Isabelle Giassi est trésorière

L'AFPM :

Le C2ds :

Prescrire : abonnés depuis 14 ans, parce qu'une information indépendante est primordiale dans notre secteur.

La SFPC : parce que l'avenir de notre profession sera impossible sans pharmacie clinique.

Sponsors de clubs sportifs en particulier le rugby de Lézat : parce que les valeurs de solidarité véhiculées par ce sport sont à l'image de celles d'une pharmacie qui travaille groupée dans un espace restreint : sans entente, pas de résultats ! Parce que le respect de l'arbitre et du règlement se doit d'animer nos équipes et que le rugby se veut exemplaire en ce sens :

Allez l'USL !

La pharmacie a également soutenu la team 15.10 dans son projet de Raid Amazones 2020 au profit de Grossesse Santé ; si les conditions sanitaires le permettent, notre soutien est acquis pour la prochaine édition !

Mylène et Elsa ont toutes deux étés touchées par la prééclampsie, complication de la grossesse grave et méconnue. C'est donc tout naturellement qu'elles ont décidé de participer à l'aventure du Raid Amazones au profit de l'association qui se bat contre ce syndrome : Grossesse Santé contre la prééclampsie.

Les dons permettront de construire des campagnes d'information des mamans et des médecins, et de soutenir des programmes de recherche.

3.2 La sous-traitance et les fournisseurs :

Les relations avec nos fournisseurs sont primordiales et nous ne pourrons jamais rien faire sans eux. Cette année, suite à l'obtention du label THQSE, nous avons pu engager des échanges passionnants avec nos prestataires : difficiles parfois, mais aussi constructifs avec de nouvelles signatures de notre charte d'engagement éco -responsable.
Nous commençons à peine à constituer notre propre référencement de prestataires engagés dans une démarche responsable ; cet objectif au long cours sera peut-être plus réaliste lorsque d'autres confrères nous auront rejoint : 50 nouvelles pharmacies s'engagent effectivement en 2021.

Nous sommes guidés au travers cette démarche par un laboratoire ISO 26000 exemplaire : Pierre Fabre

Remise du label THQSE au laboratoire Pierre Fabre de Lavaur

Notre groupement de pharmacie actuel GIROPHARM n'a pas d'engagement clair en termes de développement durable mais valorise le métier du pharmacien en lui proposant des outils pour accomplir ses missions et les valoriser.

3.3 La loyauté des pratiques :

Nous considérons que notre rôle de pharmacien est indissociable d'un engagement dans des missions de santé publique. Nationales ou locales.

Au-delà de nos missions conventionnelles de prévention au niveau du comptoir, nous œuvrons pour participer aux campagnes de vaccination, aux campagnes de dépistage ...quand elles nous sont proposées.

Pour exemples :

-notre engagement dans BIMEDOC : première étude de pharmacie clinique nationale en soin primaire impliquant les pharmaciens d'officine et les médecins généralistes.

-notre participation à des thèses universitaires : en 2020 , le 11 décembre ,Marie Merlo a soutenu sa thèse d'exercice :

L'évolution des rôles du pharmacien d'officine et de l'industrie pharmaceutique dans le contexte actuel de la consommation éco-responsable

-Relais des campagnes de communication des établissements Français du sang

Participation à Octobre Rose au profit du comité de la ligue de l'Ariège

PILIER ECONOMIQUE

Une politique d'achat écoresponsable favorise l'optimisation des besoins, privilégie l'achat de produits, de services et les activités qui ont une incidence environnementale moindre au meilleur coût et intègre la dimension sociale.

Un rayon développement durable est en préparation

Un nouveau bac Carton fermant à clé doit être utilisé selon les modalités suivantes ; toujours fermé à clé, il ne reçoit que des cartons pliés.

4.1 Le bâtiment :

Les réglementations thermiques et aujourd'hui la loi sur la transition énergétique imposent des normes de plus en plus strictes en termes de construction et de rénovation. Notre bâtiment est analysé depuis 2015 avec différents items tels que son caractère Énergie-vore, la qualité de l'air intérieur de l'officine, la bonne compatibilité des produits stockés les uns à côté des autres, l'entretien régulier des VMC et la qualité de la climatisation... Des travaux sont envisagés à partir du mois de mai 2020.

4.2 L'énergie, eau, transports :

Nos consommations sont mesurées depuis 2015, et autour de ses différentes thématiques un vrai travail d'analyse est fait pour rationaliser nos performances énergétiques.
Par exemple, l'électricité utilisée à l'officine est à 100 % verte (même si nous pensons à changer de fournisseur car rien n’est jamais parfait !), les livraisons se font au maximum à pied ou à vélo et leur programmation est optimisée quand notre véhicule est indispensable.

Nous sommes prêts pour une livraison grossiste par jour...les négociations avec le laboratoire concerné sont en cours.

4.3 L'aspect social :

Dans le développement durable, le pilier social fait partie intégrante de l'équilibre et de la pérennité d'une entité. Cela prend en considération les conditions de travail des salariés, la mesure de bien-être, les avantages sociaux. L'amélioration des conditions de travail, de la santé, et de la sécurité au travail représente un enjeu essentiel de la politique des ressources humaines et du dialogue social. La qualité de vie au travail dépend notamment de la qualité des relations de travail, de l'organisation et du contenu du travail, de l'environnement physique, des possibilités de réalisation

et de développement professionnel, la conciliation entre vie professionnelle et privée. La qualité de vie au travail fait partie de la stratégie de notre établissement. Les actions d'amélioration sont et seront mises en œuvre et évaluées.

Une charte de déconnexion de la Pharmacie est à faire évoluer en équipe et part du postulat que l'entreprise n'interfère pas avec la vie personnelle de chaque employé. Dans ce cadre les emails envoyés ou reçus le soir, le week-end et durant les périodes de suspension du contrat (congés, arrêt maladie, etc.) n'appellent pas de réponse immédiate.

4.4 L'aspect sociétal :

Contribuer à un développement harmonieux du territoire, c'est s'inscrire dans une relation pérenne et dynamique à l'autre, qu'il soit usagers de ses services, citoyen, entreprise ou collectivités locales en réduisant les impacts négatifs et en valorisant les positifs.

Actifs contre la désertification médicale (2 médecins trouvés à Lézat) et pour défendre tous nos confrères au sein de la commission paritaire locale avec la CPAM et même au niveau régional au sein de l'USPO.

Nous œuvrons à faire vivre notre territoire et à le promouvoir.
Nous soutenons activement (et financièrement) les marches urbaines de Lézat adressées aux grands seniors en situations de précarité et/ou d'isolement ; ce genre d'initiative est un prolongement de notre rôle d'entreprise de santé.

4.5 La communication :

Nous nous formons en permanence pour pouvoir offrir une information ou un conseil fiable. Notre objectif est de pouvoir demain mieux sensibiliser patients et confrères.

Les réseaux sociaux sont un des moyens que nous utilisons (ici communication TWITTER par GIROPHARM)

Nous sommes prêts pour prendre à cœur les objectifs du prochain plan régional santé environnement, le PRSE4 qui devrait paraître en 2021.

4.6 Notre Maison de Santé :

Pour le bien de nos patients, nous cherchons à travailler dans l'interprofessionnalité dans deux structures :

Au niveau local :

L'association de la « MSP VALLEE DE LA LEZE » a pour objectifs :

• de créer un réseau de soins primaires centré autour du patient

• d'améliorer l'offre de soins locale par la coordination synergique des acteurs de soins et médico sociaux

• d'améliorer la qualité des soins par le partage des savoirs professionnels

• d'améliorer la promotion de la santé sur le secteur de population concernée par une communication adaptée

• de favoriser la formation des professionnels de santé et la formation interprofessionnelle.

Au niveau départemental :

La CPTS « Ariège-Pyrénées »

Il regroupe 155 communes le long de la nationale 20, permettant de soutenir l'organisation des professionnels de santé en valorisant l'existant et en organisant un parcours de soins spécifique.

Objectifs : assurer une meilleure coordination des professionnels de santé et de leurs actions, améliorer et structurer les parcours de santé, organiser la réponse à un besoin de santé avec une approche populationnelle et soutenir la réalisation des objectifs du Projet Régional de Santé (PRS).

Et la suite en 2021 …une année que nous souhaitons plus verte et plus saine… !!

Document mis en page par Chloé Raspaud

Apprentie préparatrice en pharmacie à la

Pharmacie de La Lèze depuis Septembre 2020