



Pharmacie écoresponsable

GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES
EN DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)



En partenariat avec  SODER

Pharmacie écoresponsable – Guide des meilleures pratiques en développement durable (DD)

© 2013 Maillon Vert

Sous la direction de :
Marc-André Mailhot

Rédaction :
Marc-André Mailhot
Mathieu Régnier
Philippe Anquez

Coordination et révision :
Majorie Perreault

Révision linguistique :
Marie Mousse Léonard

Design graphique :
Champoux et fils

Impression :
L'Empreinte

Ce guide a été révisé par des pairs, tant du domaine du DD que de la pharmacie. Mille mercis à Stéphane Chouinard, Jean-Philippe Lecours, Judith Cayer, Pierre-Hugues Aubin, Caroline Desilets et Josée Marion, tous pharmaciens propriétaires; ainsi qu'à Marc Dubé, Pierre Desrosiers, Jérôme Ribesse, Frédéric Bourrely, Sandrine Monfourny-Daigneault, Donovan Nguon, Pierre-Hugues Poirier et Josianne Malo, pour leur contribution extraordinaire.



Tous droits réservés.

Toute reproduction, en tout ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'Éditeur.

ISBN 978-2-9814304-1-0

Dépôt légal : 4^e trimestre 2013
Bibliothèques et Archives nationales du Québec
Bibliothèques et Archives Canada

Imprimé au Canada

La publication de ce guide a été en partie financée par des commandites accordées sans restriction.

Dans cet ouvrage, le masculin est utilisé comme représentant des deux sexes, sans discrimination à l'égard des hommes et des femmes, et dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document a été imprimé sur du papier Rolland Enviro100 Print, contenant 100% de fibres post-consommation, fabriqué au Québec par Cascades.



La pharmacie de 2020



Jean Thiffault, pharmacien, président de l'AQPP

« Un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.¹ »

Les grandes organisations intègrent déjà le DD à leurs stratégies d'affaires, et les pressions pour que l'ensemble des PME emboîtent le pas s'accroissent. Dans un contexte où les pharmacies doivent innover pour assurer leur croissance, le DD offre des bénéfices sous-estimés. Tout indique que les leaders de demain auront saisi l'opportunité qu'offre le DD.

En incorporant le DD dans votre stratégie d'affaires, vous construirez votre pharmacie d'avenir étape par étape. Êtes-vous prêts pour 2020?

Plus que jamais, les défis sont nombreux dans le monde de la pharmacie : pénurie de main-d'œuvre, augmentation de la masse salariale, diminution des allocations professionnelles, le tout conjugué à de nouveaux codes de pratique et nouvelles activités professionnelles, motivantes mais exigeantes. Les pharmaciens doivent constamment innover, regarder à l'horizon, tout en s'assurant de répondre aux besoins urgents.

Les pharmaciens propriétaires sont des acteurs de terrain. Ils consacrent en moyenne 75 % de leur temps à l'officine, ce qui leur permet d'être connectés sur les difficultés et priorités de leur pratique professionnelle. Il est tout aussi important pour eux de lever les yeux et d'établir une stratégie à long terme, celle qui fera de la pharmacie, de leur pharmacie, tant une profession d'avant-garde, qu'une entreprise performante et pérenne.

L'AQPP a les intérêts économiques, sociaux et professionnels des pharmaciens propriétaires à cœur et encourage fièrement ceux-ci à être proactifs quant aux enjeux du développement durable (DD). Une pharmacie écoresponsable adopte des pratiques qui lui apporteront une meilleure performance environnementale, sociale et économique. Ces principes lui permettent d'allier sa mission de santé et bien-être de la population à sa réalité d'affaires en tant que commerce de proximité.

La santé de la planète et de la collectivité est une responsabilité partagée. Pharmaciens propriétaires et salariés, assistants techniques en pharmacie, personnel de plancher... tous peuvent contribuer à bâtir un futur plus en santé.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Thiffault', written in a cursive style.

1. BRUNTLAND, Gro Harlem (sous la dir.), *Notre avenir à tous. Rapport de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'ONU*, 1987.

Cette initiative
est appuyée par:



LES SOLUTIONS SONT DANS NOTRE NATURE



Selon le Réseau entreprise et développement durable (REDD), 93 % des chefs d'entreprises considèrent que le développement durable est important pour leur réussite future. Cependant, la plupart ne savent pas comment s'y prendre pour l'intégrer à leurs pratiques d'affaires.

Table des matières

Pharmacie en santé _____	4
01– Implication des employés _____	6
02– Implication dans la communauté _____	10
03– Gestion des déchets _____	14
04– Consommation d'énergie _____	18
05– Quand le bâtiment va... _____	22
06– Modérer ses transports _____	26
07– Approvisionnements responsables _____	30
08– Communiquer ses efforts _____	34
Soyez le DD _____	38



Sondage professionnel effectué par
Maillon Vert en 2012, auprès de 343 clients
en laboratoire dans différentes pharmacies.



Pharmacie en santé

La pharmacie est un commerce de proximité qu'une grande partie de la population fréquente régulièrement. Elle fournit bien plus que des consultations spécialisées : elle constitue un véritable lien entre la population et le système de santé.

Le citoyen moyen consulte le pharmacien presque 10 fois par année¹.

Seulement en ce qui a trait aux médicaments en vente libre, les pharmaciens québécois sont consultés environ 15 fois par jour².

De par la nature et la qualité de ses services professionnels, chaque pharmacien est déjà un acteur important du DD, un pilier indispensable du mieux-être de sa collectivité.

Par ailleurs, le DD est plus qu'une seule question de vision et de valeurs, il représente une stratégie d'affaires éprouvée. En intégrant le DD dans vos pratiques d'affaires, vous pourrez à la fois améliorer la santé de la population, de vos employés, de la planète et de vos états financiers.

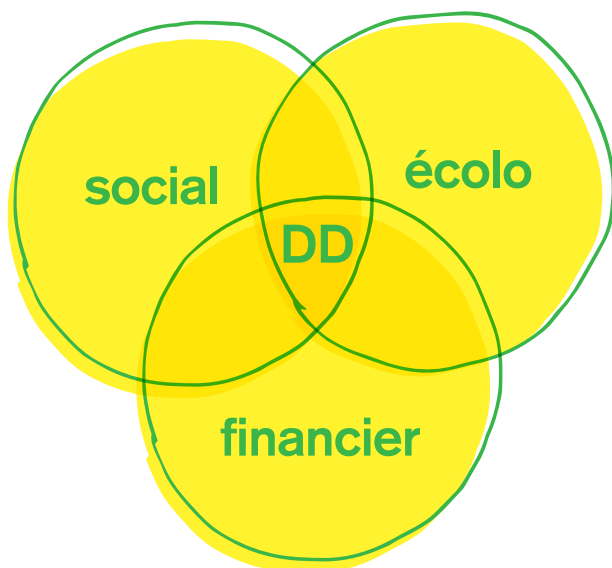
L'avis de...

« AU CŒUR DE LA VISION DU DD SE TROUVE LE PRINCIPE DU BIEN-ÊTRE HUMAIN DANS UNE PERSPECTIVE À LONG TERME ET, QUI DIT BIEN-ÊTRE, DIT SANTÉ – UN ENJEU SUR LEQUEL LE PHARMACIEN TRAVAILLE ASSIDŪMENT TOUS LES JOURS. »

– DIANE LAMARRE, PHARMACIENNE, PRÉSIDENTE DE L'OPQ



DIANE LAMARRE
PRÉSIDENTE
DE L'OPQ



LE DD EST DÉSORMAIS RECONNU COMME UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE ET DE PERFORMANCE. IL S'ARTICULERA DE DIFFÉRENTES MANIÈRES SELON LE CONTEXTE DE CHAQUE ORGANISATION. INTÉGRÉ ADÉQUATEMENT À SA STRATÉGIE D'AFFAIRES, LE DD DEVIENT UN INVESTISSEMENT RENTABLE, À COURT ET À LONG TERME.

La loi 41 s'intègre parfaitement avec une démarche écoresponsable. Elle permet d'offrir encore plus de services à la communauté. La différenciation compétitive – l'image et la réputation – deviendra un atout majeur dans ce contexte.

DD

LES BÉNÉFICES DU DD SONT MULTIPLES; EN VOICI UN ÉCHANTILLON POTENTIEL EN PHARMACIE:

RESSOURCES HUMAINES

- Motivation soutenue des employés.
- Augmentation de la productivité.
- Attraction de talents et diminution du taux de roulement.

DÉPENSES

- Diminution de la consommation d'énergie (ex. : boutique et transport).
- Diminution des pertes matérielles (ex. : fournitures et emballages).
- Atténuation des risques (ex. : réglementations et concurrence).

VENTES

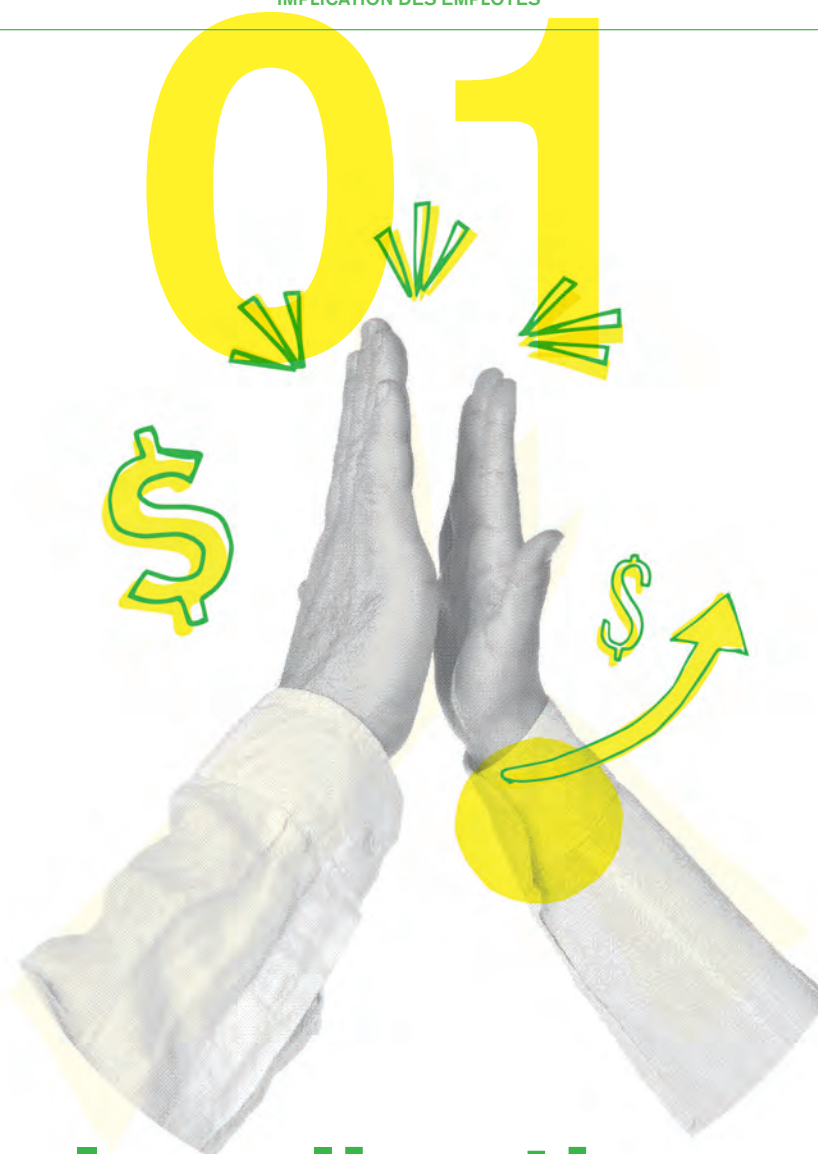
- Amélioration de la réputation et de la notoriété (différenciation).
- Fidélisation et attraction de clientèle (achalandage).
- Développement de nouveaux marchés.

1. Étude sur les perceptions de la population québécoise à l'égard du pharmacien, sondage réalisé par la firme CROP à la demande de l'Ordre des pharmaciens du Québec, 2010.

2. L'ACTUALITÉ PHARMACEUTIQUE, DRUGSTORE CANADA. Enquête annuelle 2012-2013 sur les médicaments en vente libre (MVL), [En ligne], <http://www.professionsante.ca/microsites/mvl2013/pharmaciens> (Consulté le 11 septembre 2013)

« AU COURS DE LA PROCHAINE DÉCENNIE, LE DÉVELOPPEMENT DURABLE CONSTITUERA UNE DES PLUS GRANDES OPPORTUNITÉS DANS L'HISTOIRE DU COMMERCE. »

STUART L. HART,
HARVARD BUSINESS
REVIEW



Implication des employés

La satisfaction, l'efficacité, la rétention et la relève du personnel culminent au rang des priorités des pharmaciens propriétaires. Et pour cause : les employés assurent en grande partie le succès d'une pharmacie. Assistants techniques en pharmacie (ATP), commis, caissières, livreurs et pharmaciens; c'est en impliquant toute l'équipe que l'on s'assure du succès d'une entreprise comme la vôtre. Et c'est également avec le soutien du personnel que vous pourrez mettre en place une stratégie performante en DD, puisqu'une telle démarche consiste généralement en une série de petits changements dans les manières de faire.

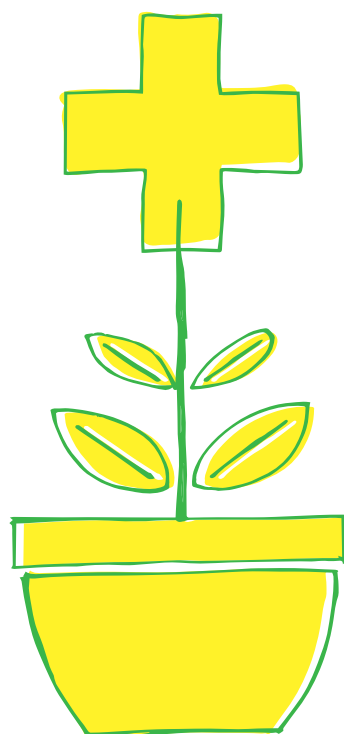
Par ailleurs, les études qui démontrent les bienfaits d'une démarche en DD sur les ressources humaines se multiplient : potentiel supérieur d'attraction de personnel, taux de roulement inférieur, satisfaction et mobilisation des employés, etc. Pris ensemble, ces avantages se traduiront également par un rehaussement de l'expérience client et de votre image de marque.

80 %

des employés qui considèrent que leur entreprise a de fortes valeurs éthiques la recommanderaient à des recrues potentielles¹.

70 %

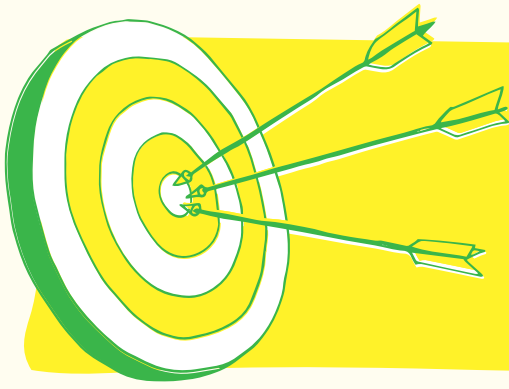
du personnel qui se sent mobilisé par les valeurs de l'entreprise considère que sa productivité a augmenté au cours de la dernière année, contre 1 % autrement².



SONDAGE MV!

L'ATTITUDE DES EMPLOYÉS EST L'UN DES FACTEURS LES PLUS IMPORTANTS DANS LE CHOIX D'UNE PHARMACIE. 92 % DES RÉPONDANTS JUGENT QU'ELLE EST « ESSENTIELLE » OU « TRÈS IMPORTANTE ».

- Les études démontrent qu'une démarche en DD augmente la productivité des employés de 16 %³.
- Dans un contexte de pénurie, les avantages quant à l'attraction sont indéniables : à conditions semblables, un pharmacien privilégiera une pharmacie écoresponsable. Ceci est encore plus vrai auprès de la relève.
- Les organisations écoresponsables bénéficient d'une meilleure rétention de personnel et attirent les meilleurs candidats^{4,5}.
- En impliquant vos employés dans vos démarches, vous vous assurerez d'une meilleure gestion du changement, et pourrez compter sur de meilleures performances.



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

SENSIBILISER ET FORMER

- Sensibiliser sur le concept même du DD et organiser des séances d'informations sur les liens entre santé et environnement.
- Inviter les employés à faire des choix écoresponsables dans leur vie personnelle. Ils transposeront plus facilement ces valeurs au travail.
- Intégrer votre stratégie en DD à votre processus d'embauche.

ENCOURAGER L'INITIATIVE

- Récolter les idées sur les initiatives les plus pertinentes pour la santé, la société et l'environnement.
- Consulter les employés dans l'optimisation des processus, afin d'innover plus vite que la concurrence.
- Assigner des tâches reliées au DD et les intégrer à l'évaluation de la performance des employés. Formuler des objectifs précis (court et moyen terme).

AMÉLIORER LA SATISFACTION

- Mesurer la satisfaction des employés. Utiliser, par exemple, un sondage offert par votre bannière ou celui de Maillon Vert.
- Définir une vision d'avenir pour la pharmacie, à laquelle les employés peuvent s'identifier.
- Dans la création de postes ou de tâches, penser aux attributs de responsabilisation, d'autonomie, d'enrichissement et d'avancement.



Remplacer un employé coûte environ 35 % de son salaire annuel, selon le Comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail⁶.



les éco gestes

Faciliter

Favoriser les décisions écoresponsables au travail.
Ex. : offrir des tasses réutilisables plutôt que des verres jetables.

Veiller au confort du personnel (salle de repos, sièges) et à l'ergonomie des postes.

Orienter

Fixer des objectifs environnementaux reconnus.
Ex. : atteindre le niveau 3 d'ICI, ON RECYCLE⁷.

Participer à une formation ou à une conférence de Réalité Climatique Canada.

Mobiliser

Créer un babillard pour communiquer les réussites de la pharmacie et des employés en matière de DD.

Participer avec les employés à des activités à vocation sociale ou environnementale.

Dialoguer

Créer un « comité vert » mixte, composé d'employés et de gestionnaires.

Favoriser l'échange d'idées par des rencontres de remue-méninges.

Améliorer

Mettre en place un programme de bénévolat pour les employés.

Inscrire les employés à des événements en lien avec leur poste. Ex. : le congrès de l'AQATP pour les ATP.

1. NATURAL ENVIRONMENTAL EDUCATION FOUNDATION. *The Business Case for Environmental and Sustainability Employee Education*, 2010, [En ligne]. http://neefusa.org/BusinessEnv/white_paper_feb2010.pdf (Consulté le 11 septembre 2013)
2. Selon une étude du *World Business Council for Sustainable Development*, citée dans : STRANDBERG, Coro. *Le rôle de la gestion des ressources humaines dans la responsabilité sociale d'entreprise*, p.11, [En ligne]. [http://www.ic.gc.ca/eic/site/csr-rse.nsf/vwapj/RESSOURCES_HUMAINES.pdf/\\$file/RESSOURCES_HUMAINES.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/csr-rse.nsf/vwapj/RESSOURCES_HUMAINES.pdf/$file/RESSOURCES_HUMAINES.pdf) (Consulté le 11 septembre 2013)
3. DELMAS, Magali et Sanja PEKOVIC. « Environmental Standards and Labor Productivity : Understand the Mechanisms that Sustain Sustainability ». *Journal of Organizational Behavior*, 2012, 43 p. DOI : 10.1002/job.1827
4. VITALIANO, Donald F. « Corporate social responsibility and labor turnover ». *Corporate Governance*, Vol. 10 Iss: 5, 2010, p. 563-573.
5. GENDRON, Corinne et al. *Repenser la gestion stratégique des ressources humaines à travers la responsabilité sociale de l'entreprise*. Paris, Éditions Eska, 2008, 294 p.
6. COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL. *Mesurer le roulement de personnel et ses coûts dans votre commerce de détail* (Guide Pratique), 2006, [En ligne]. http://www.detailquebec.com/assets/files/guide_roulement.pdf (Consulté le 23 octobre 2013)
7. RECYC-QUÉBEC. *Nos programmes et services*, [En ligne]. <http://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/programmes-services/prog-reconnaissance/ici.asp> (Consulté le 20 septembre 2013)

02



Implication dans la communauté

Le degré d'implication d'une entreprise dans sa communauté est l'une des principales mesures en DD. Comme l'ensemble des services professionnels offerts par une pharmacie comble d'emblée une foule de besoins sociaux, la pharmacie est déjà, presque par nature, fortement impliquée dans sa communauté. Vous pouvez profiter de ce lien privilégié avec vos clients pour exercer une influence importante dans votre communauté. En retour, pour que cette relation soit soutenue, votre pharmacie doit impliquer et écouter sa clientèle, laquelle est de plus en plus préoccupée par la santé et l'environnement.

En intégrant les principes du DD à son approche, le pharmacien trouvera des solutions pour satisfaire et engager sa clientèle. Après tout, la prospérité d'une pharmacie dépend ultimement de celle-ci.

L'avis de...

« NOTRE RÔLE COMMUNAUTAIRE EST PRIMORDIAL, TOUT EN ÉTANT UN LEVIER COMPÉTITIF. OUTILLER LA POPULATION POUR SON BIEN-ÊTRE À LONG TERME EST LA MEILLEURE MANIÈRE D'Y CONTRIBUER. »

- STÉPHANE MORIN, PHARMACIEN PROPRIÉTAIRE, MONTRÉAL



STÉPHANE MORIN
PHARMACIEN
PROPRIÉTAIRE

SONDAGE MV!

DANS LE CHOIX D'UNE PHARMACIE, L'IMPLICATION SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE EST CONSIDÉRÉE COMME IMPORTANTE PAR LA MAJORITÉ DE LA CLIENTÈLE.

25 % des clients sont prêts à changer pour une pharmacie plus « verte » qui offre la même qualité de service. Et plus de 50 % de ceux-ci changeraient même si cette pharmacie était plus loin!

84 %

croient que le souci de l'environnement est important.

70 %

pensent que l'implication dans la communauté est importante.

Et pourtant...

76 %

n'ont jamais remarqué une action prise par une pharmacie pour l'environnement.

QUELQUES ORGANISMES...

FONDATION DAVID SUZUKI

Protéger la diversité de la nature et de notre qualité de vie, maintenant et pour l'avenir.
<http://www.davidsuzuki.org/fr>

ÉQUITERRE

Sensibiliser aux choix individuels et collectifs écologiques et socialement équitables.
<http://www.equiterre.org>

FONDATION LUCIE ET ANDRÉ CHAGNON

Prévenir la pauvreté en ciblant la réussite éducative des jeunes.
<http://www.fondationchagnon.org>

FONDATION MONIQUE-FITZ-BACK

Soutenir des projets à caractère éducatif dans les domaines de l'environnement et de la santé.
<http://www.fondationmf.ca>

FONDATION OLO

Aider les enfants à naître en santé et à connaître un bon départ dans la vie grâce à des gestes et un soutien alimentaire adaptés.
<http://www.olo.ca/fr/>

GRIS-MONTRÉAL

Prévenir l'homophobie en milieu scolaire.
<http://www.gris.ca>

L'HIRONDELLE

Faciliter l'accueil et l'insertion socio-économique de nouveaux arrivants.
<http://www.hirondelle.qc.ca>

PARTENARIAT POUR UN CANADA SANS DROGUE

Éliminer l'essai des substances illicites et le mauvais usage des médicaments d'ordonnance par les jeunes.
<http://www.canadasansdrogue.org>

PHARMACIENS SANS FRONTIÈRES

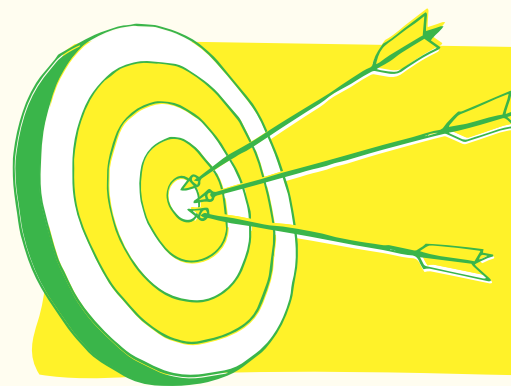
Promouvoir l'accès des populations défavorisées à des soins pharmaceutiques de qualité.
<http://www.psfcanada.org>

PHOBIES-ZÉRO

Offrir du soutien pour les personnes souffrant de troubles anxieux incluant le trouble obsessionnel compulsif.
<http://www.phobies-zero.qc.ca>

IMPLIQUÉS DANS LA COMMUNAUTÉ, JOUR APRÈS JOUR

ÉVÉNEMENTS	DATES HABITUELLES
Semaine québécoise pour un avenir sans tabac	3 ^e semaine de janvier
Journée de l'alphabétisation familiale	27 janvier
Mois de sensibilisation au travail des pharmaciens	Mars
Défi Santé	1 ^{er} mars au 11 avril
Journée mondiale de la santé	7 avril
Jour de la Terre	22 avril
Quinzaine du commerce équitable	1 ^{er} au 15 mai
Journée mondiale sans tabac	31 mai
Journée mondiale de l'environnement	5 juin
Journée internationale des personnes âgées	1 ^{er} octobre
Journée mondiale de la santé mentale	10 octobre
Les défis PROCURE	15 octobre au 30 novembre
Journée mondiale du diabète	14 novembre
Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes	25 novembre
Mois de sensibilisation au cancer du poumon	Novembre



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

SAVOIR SE DIFFÉRENCIER

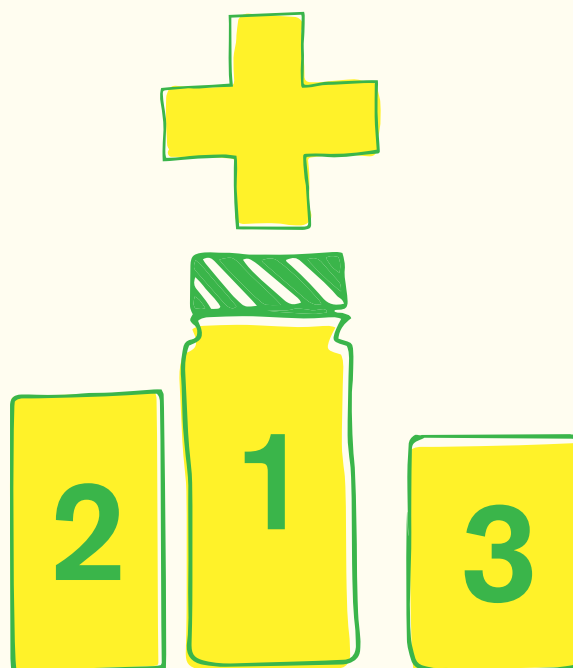
- Comme tout commerce, une pharmacie doit aller au-devant des exigences grandissantes de la population envers les enjeux du DD.
- Innover et multiplier ses interventions dans la communauté permettra de se différencier, de fidéliser sa clientèle et d'en attirer une nouvelle.

ENGAGER À LA MANIÈRE 2.0

- User du « marketing participatif ». Engager la clientèle créera un sentiment d'appartenance accru envers votre pharmacie, tout en la sensibilisant davantage.

PROMOUVOIR SON RÔLE

- La loi 41 devient l'occasion d'offrir des services de première ligne différenciés et à valeur ajoutée.
- Comptabiliser et bonifier l'ensemble de vos activités en santé publique. Un excellent point de départ est la section 3 du Guide de pratique de la pharmacie, portant sur la promotion de la santé publique¹.



Les Québécois accordent aux pharmaciens les plus hauts niveaux de confiance. Dans les sondages, on les place aux tout premiers rangs² – parfois complètement en haut de la liste³.

Informer et sensibiliser

Faire le bilan de ses pratiques actuelles en santé publique⁴.

Informar la communauté sur les liens entre l'environnement et la santé (formations, conseils ou outils de sensibilisation).

Écouter

Installer une « boîte à suggestions » dans la salle d'attente.

Effectuer des sondages de satisfaction à la clientèle et de niveau de sensibilisation au DD.

Mettre en place un programme de gestion des plaintes, incluant un formulaire à remplir.



Rejoindre le client

Organiser des journées santé : nutrition, activité physique, tabagisme, vaccination, etc.

Organiser des visites dans les résidences pour personnes âgées de son secteur.

Faire la promotion du jardinage; une activité physique qui aide la communauté à se rapprocher de la nature et à bien manger!

Collaborer

Collaborer avec des ateliers d'insertion pour la confection de matériel promotionnel. Ex. : Petites-Mains (couture industrielle), Formétal (fabrication métallique).

Ouvrir le dialogue et la collaboration avec des organismes locaux concernés par la santé. Ex. : CSSS, associations de l'âge d'or, comités scolaires.

1. Un sondage Ipsos Reid (décembre 2011) rappelle que le pharmacien est le professionnel de la santé en qui les Canadiens ont le plus confiance (78 %). Voir le communiqué de l'Ordre des pharmaciens du Québec : <http://www.opq.org/fr-CA/grand-public/nouvelles/2012-02-02-le-pharmacien-un-professionnel-de-confiance-selon-les-canadiens>

2. ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Guide de pratique*, Section 3. « Promouvoir la santé ». [En ligne]. http://guide.opq.org/3_menu.html (Consulté le 11 septembre 2013)

3. Léger Marketing révélait en septembre 2012 que les pharmaciens se classaient au 3^e rang des professions en lesquelles les Québécois ont le plus confiance (92 %). Voir le communiqué de l'Ordre des pharmaciens du Québec : http://www.opq.org/CMS/MediaFree/tele/Nouvelles/2012/Barometre-professions_2012.pdf

4. NORMANDEAU, Michelle. « La loi 41 et la santé publique. Les petits et grands gestes qui font une différence. », *L'Actualité pharmaceutique*, mars 2013, p. 17-20.



Gestion des déchets

Une pharmacie typique génère une quantité importante de matières résiduelles. En décomposition dans les sites d'enfouissement, elles produisent des gaz à effets de serre (GES), comme le dioxyde de carbone et le méthane, qui contribuent aux changements climatiques. De plus, le lixiviat est le liquide qui s'écoule des déchets et s'infiltré dans les sols et les cours d'eau. Ce véritable jus de poubelles contient des contaminants tels que : benzène, chlorure de vinyle, arsenic, chrome, nickel ou plomb.

Heureusement, la production de déchets est l'un des impacts environnementaux les plus faciles à réduire. Les solutions apportées doivent être conformes aux politiques en vigueur¹, mais peuvent aller beaucoup plus loin. Les employés et les clients seront les premiers à applaudir des actions innovatrices dans ce domaine. En plus de l'image positive que cela procure, une gestion des matières résiduelles optimisée constitue une démarche efficace dans la réduction des coûts d'opération et de gestion.

L'avis de...

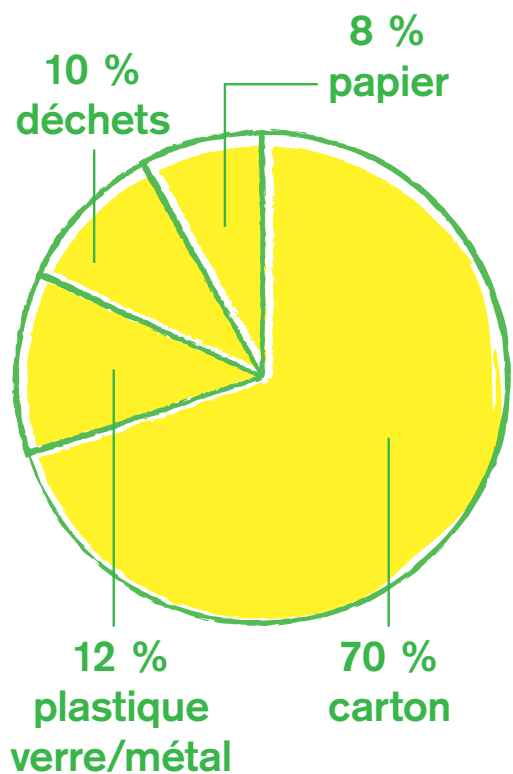
« J'APPUIE UNE BONNE GESTION DES DÉCHETS, LAQUELLE S'APPARENTE À UNE DÉMARCHÉ LEAN DE RÉDUCTION DES GASPILLAGES. UNE VALEUR AJOUTÉE POUR PROTÉGER LES GÉNÉRATIONS FUTURES! »

- CHRISTIANE MAYER, PHARMACIENNE, PRÉSIDENTE DE CRESCENDO PHARMA



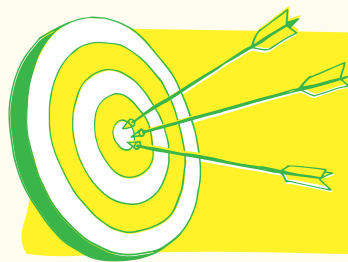
CHRISTIANE MAYER
PHARMACIENNE

Portrait d'une poubelle de pharmacie type :



TOTAL : 45 TONNES/ANNÉE





ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

Selon une étude de Partenariat pour un Canada sans drogue, environ **50 % de la population** se débarrasse de ses médicaments de manière **inappropriée.**

NE JETEZ PAS VOTRE ARGENT PAR LES FENÊTRES. NI VOS DÉCHETS.

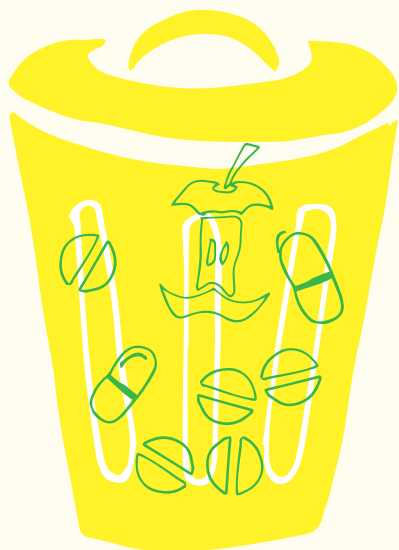
- La gestion des matières résiduelles se communique facilement et procure une image positive à l'établissement.
- Les coûts liés au recyclage peuvent facilement être rationalisés dans les bénéfices escomptés. De plus, des programmes d'aide financière existent via Recyc-Québec².
- Les fournitures et emballages occupent un poste de dépenses important en pharmacie. Une stratégie de DD efficace peut les faire diminuer drastiquement.

SONDAGE MV!

LA COLLECTE DES MÉDICAMENTS PÉRIMÉS EST AU PREMIER RANG DES GESTES ENVIRONNEMENTAUX ATTENDUS PAR LES PATIENTS.
INNOVEZ!

Chaque année, environ 13 millions de tonnes de matières résiduelles sont produites au Québec³.

Le coût des redevances à l'élimination des déchets a doublé entre 2010 et 2013⁴.



Les 3RV⁵

Réduire à la source

(ex. : sacs de plastique, publications électroniques plutôt que papier).

Réutiliser

(ex. : foies, papier brouillon, glacières).

Recycler

(ex. : carton, papier, plastique et verre).

Valoriser

(ex. : composter, donner une seconde vie aux magazines, aux textiles).

Sensibiliser

Encourager les grossistes à utiliser des bacs réutilisables au lieu de boîtes de carton.

Former les employés sur le principe des 3RV.

Afficher un aide-mémoire du centre de tri local dans la salle des employés.

Informar les patients sur la destruction sécuritaire des médicaments périmés ou inutilisés.

Optimiser

Installer des bacs de recyclage pour les petits déchets électroniques des clients, comme l'Électrobac.

Décrocher la certification ICI ON RECYCLE ! et viser le niveau de performance le plus élevé.

Paramétrer les imprimantes en réglant la fonction impression recto verso par défaut.

Organiser le laboratoire : recyclage, déchets courants, confidentiels, pharmaceutiques, etc.



1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Politique québécoise de gestion des matières résiduelles et son plan d'action 2011-2015*, [En ligne], <http://www.mddep.gouv.qc.ca/matieres/pgmr/presentation.pdf> (Consulté le 11 septembre 2013)
2. RECYC-QUÉBEC. *Programme d'aide financière à l'amélioration des pratiques des ICI en gestion des matières résiduelles*, [En ligne], http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/Upload/Publications/MICI/programmes/perform/Performance_ICI.pdf (Consulté le 11 septembre 2013)
3. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Politique québécoise des matières résiduelles*, février 2013, [En ligne], http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/Q_2/Q2R35_1.HTM (Consulté le 11 septembre 2013)
4. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Redevances pour l'élimination de matières résiduelles*, [En ligne], <http://www.mddelp.gouv.qc.ca/matieres/redevances/index.htm> (Consulté le 11 septembre 2013)
5. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Qu'est-ce que les 3RV?*, [En ligne], <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/tr/trgerer/travail/dechet-boulot/3rv.html> (Consulté le 11 septembre 2013)

04

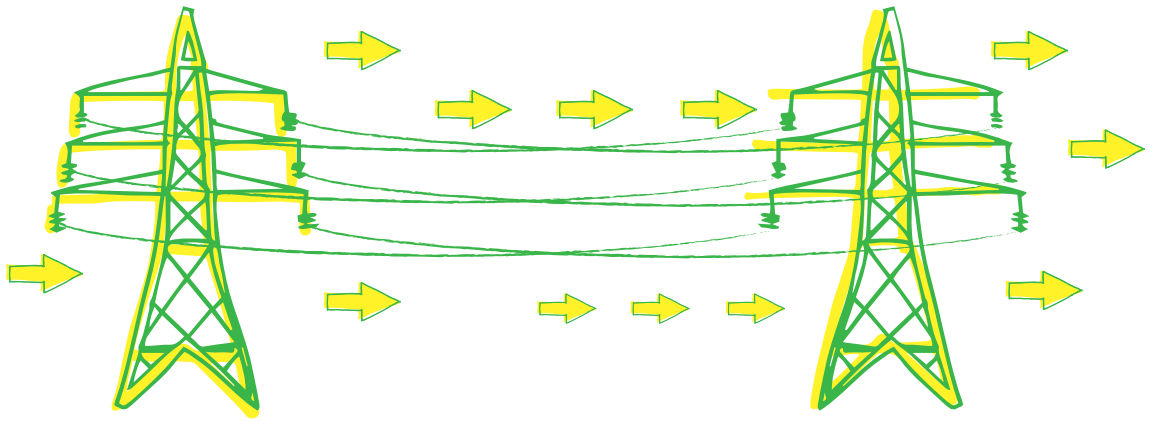


Consommation d'énergie

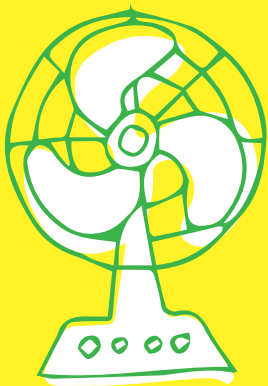
La majorité des pharmacies québécoises ont comme source d'énergie principale l'hydroélectricité. Bien que celle-ci émette très peu de GES, elle a des incidences importantes sur les écosystèmes.

De plus, toute économie d'énergie d'électricité au Québec réduit la consommation d'énergie fossile aux États-Unis. En effet, la province vend 70 % de son énergie « propre » excédentaire à son voisin du sud.

L'économie d'électricité par des mesures volontaires est l'une des stratégies écoresponsables les plus accessibles car le retour sur investissement est facilement comptabilisable.



Réduction de 16 millions de tonnes de CO₂.
Voilà la contribution en 2012 des ventes d'électricité hors du Québec. C'est l'équivalent des émissions annuelles de **l'ensemble des voitures et camions légers** de la province¹.



L'entretien d'un système de ventilation améliore son efficacité énergétique.
D'une pierre deux coups : une bonne ventilation réduit l'humidité, les allergènes, ainsi que les problèmes de santé respiratoire qui en découlent.

60 %

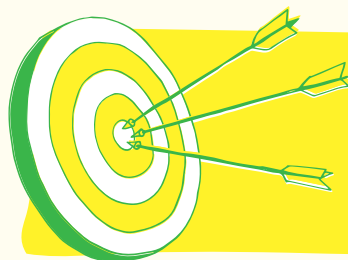
La consommation d'électricité dans le secteur commercial connaît une hausse importante : près de 60 % depuis 1984².

40 %

Les fuites d'air engendrent une augmentation de 25 à 40 % de la facture de chauffage³.

75 %

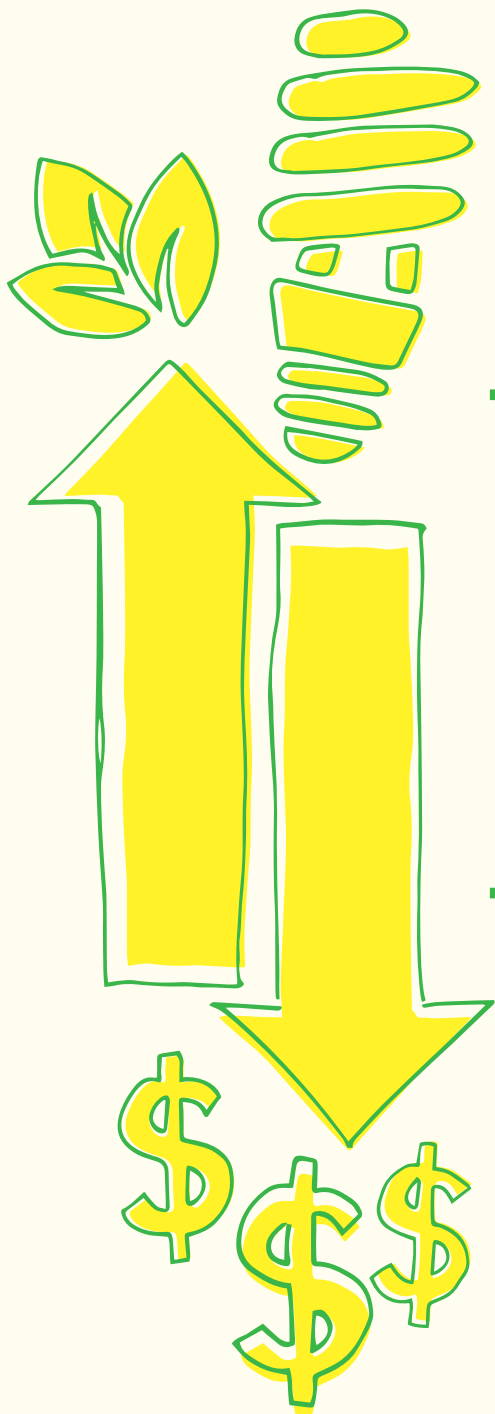
Le simple fait de remplacer des ampoules ordinaires par des ampoules écoénergétiques peut réduire les coûts d'éclairage de 75 %⁴, en plus des frais d'entretien et de climatisation⁵ !



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

DES CHOIX BRILLANTS, SANS ÉNERGIE

- Les retours sur investissement des mesures d'efficacité énergétique se réalisent sur quelques années, parfois quelques mois...
- Favoriser certains changements de comportement des employés aura des retombées importantes sans investissements financiers significatifs.
- Vous obtiendrez une meilleure rentabilité en combinant un investissement en ce qui concerne le bâtiment, les appareils ainsi qu'en matière de changement de comportements.
- Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune propose une liste de programmes d'aide financière en efficacité énergétique⁶.



SONDAGE MV!

**PRÈS DE 95 % DES CLIENTS
CONSIDÈRENT COMME
IMPORTANTE L'UTILISATION
DE LUMIÈRES À FAIBLE
CONSOMMATION.**

**Rechercher les appareils
Energy Star[®] : appareils
ménagères, systèmes de
chauffage, de ventilation et
de climatisation, luminaires,
portes et fenêtres.**

**Des économies en énergie
allant de 30 % pour les
électroménagers à 70 % pour
les appareils électroniques
sont réalisables⁷.**

Isolation et chauffage

Faire un bilan d'efficacité énergétique. Ceci permettra de mesurer les progrès et de justifier les investissements.

Engager un spécialiste pour repérer et remédier aux fuites d'air.

Programmer les thermostats électroniques. La température devrait être différente d'une pièce à l'autre et selon le moment de la journée. Meilleur confort et économies d'énergie de 7 à 10 %⁸.

Toit vert et plantes grimpantes

Installer un toit vert ou une toiture réfléchissante. C'est une dépense importante, mais cela réduira passablement la consommation d'électricité pour la climatisation.

Placer des plantes grimpantes sur les murs extérieurs réduit la demande en climatisation, filtre l'air extérieur et réduit les îlots de chaleur.

Éclairage et appareils

Remplacer graduellement le système d'éclairage. Privilégier les ampoules LFC et DEL aux incandescentes, et les tubes fluorescents T5 ou T8 aux T12.

Investir dans un système d'éclairage programmable ou avec détecteur de mouvement.

Éteindre les appareils électroniques lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Une minuterie est particulièrement efficace.



1. HYDRO-QUÉBEC. *Mémoire d'Hydro-Québec, Commission sur les enjeux énergétiques du Québec*, octobre 2013, p. 18, [En ligne], http://consultationenergie.gouv.qc.ca/memoires/20131010_339_HydroQuebec_M.pdf (Consulté le 16 septembre 2013)

2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Ressources naturelles Québec, Consommation d'énergie par secteur*, [En ligne], <http://www.mrnf.gouv.qc.ca/energie/statistiques/statistiques-consommation-secteur.jsp> (Consulté le 16 septembre 2013)

3. RESSOURCES NATURELLES CANADA. *La réduction des fuites d'air*, [En ligne], <http://oeec.nrcan.gc.ca/publications/residentiel/5585> (Consulté le 16 septembre 2013)

4. RÉSEAU ENTREPRISES ET DÉVELOPPEMENT DURABLE. *Comment prendre le virage vert peut bénéficier à votre entreprise*, [En ligne], <http://nbs.net/fr/files/2013/09/Environment-Canada-Service-FR-final.pdf> (Consulté le 16 septembre 2013)

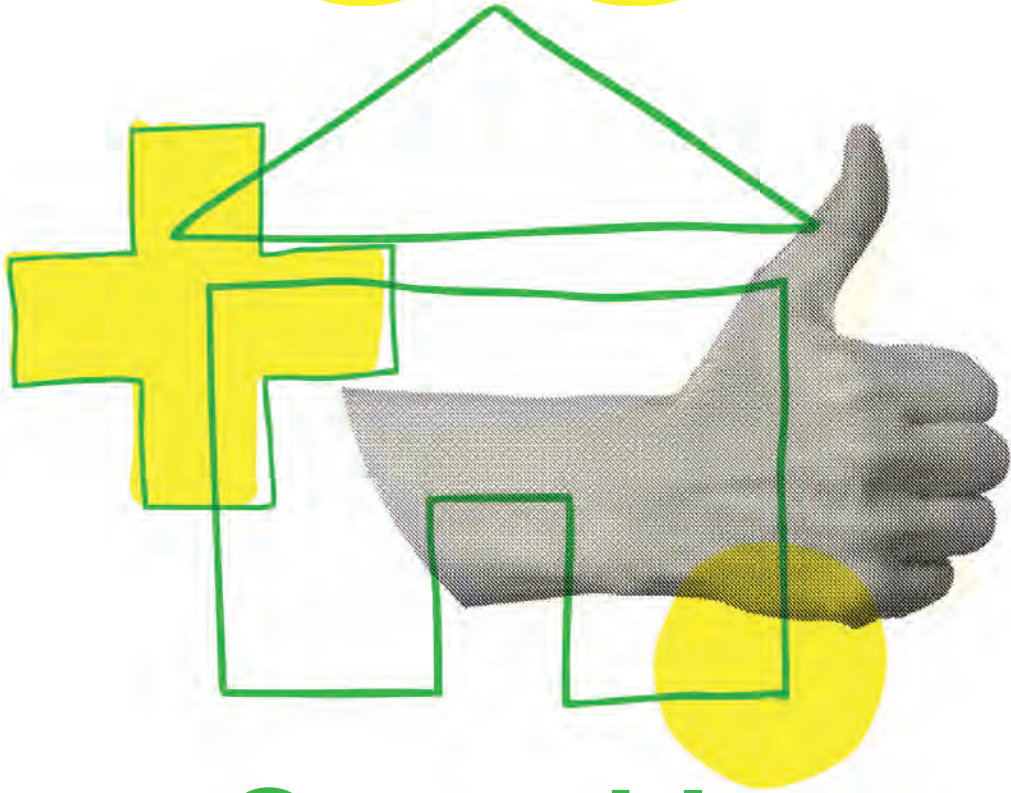
5. CENTRE INTERUNIVERSITAIRE DE RECHERCHE SUR LE CYCLE DE VIE DES PRODUITS, PROCÉDÉS ET SERVICES (CIRAIG). *Analyse du cycle de vie comparative d'ampoules électriques : incandescentes et fluorescentes compactes*, [En ligne], http://www.ciraig.org/pdf/ACV_Ampoules_Rapp_Final.pdf (Consulté le 16 septembre 2013)

6. MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES DU QUÉBEC. *Programmes et aides financières*, [En ligne], <http://www.efficaciteenergetique.mrnf.gouv.qc.ca/programmes-et-aides-financieres/> (Consulté le 16 septembre 2013)

7. RESSOURCES NATURELLES CANADA. *Principaux éléments de promotion d'ÉnerGuide et d'Energy Star*, [En ligne], <http://oeec.nrcan.gc.ca/equipement/fabricants/435> (Consulté le 16 septembre 2013)

8. GAZ MÉTRO. *Thermostat programmable*, [En ligne], http://www.gazmetro.com/residentiel/potential/efficaciteenergetique/fr/html/169_fr.aspx?culture=fr-ca (Consulté le 16 septembre 2013)

05



Quand le bâtiment va...

Bien que ce ne soit pas tous les jours, il faut aussi penser DD lorsque vient le moment des rénovations, de l'ajout de nouvelles sections à l'établissement, du remplacement des étagères ou de l'aménagement paysager.

Dans un souci de réduire son empreinte environnementale, il importe de faire particulièrement attention à l'étape de la construction ou des rénovations. Toutes proportions gardées, c'est à ce moment que la pharmacie utilise le plus de matières premières. Et c'est sans compter la quantité de déchets produits.

Du point de vue commercial, c'est à la phase de la conception des espaces que seront déterminés les coûts futurs d'entretien et de consommation d'énergie. S'y attarder avec les designers et entrepreneurs en construction, ou avec la bannière, devient un investissement très rentable à moyen et long terme.

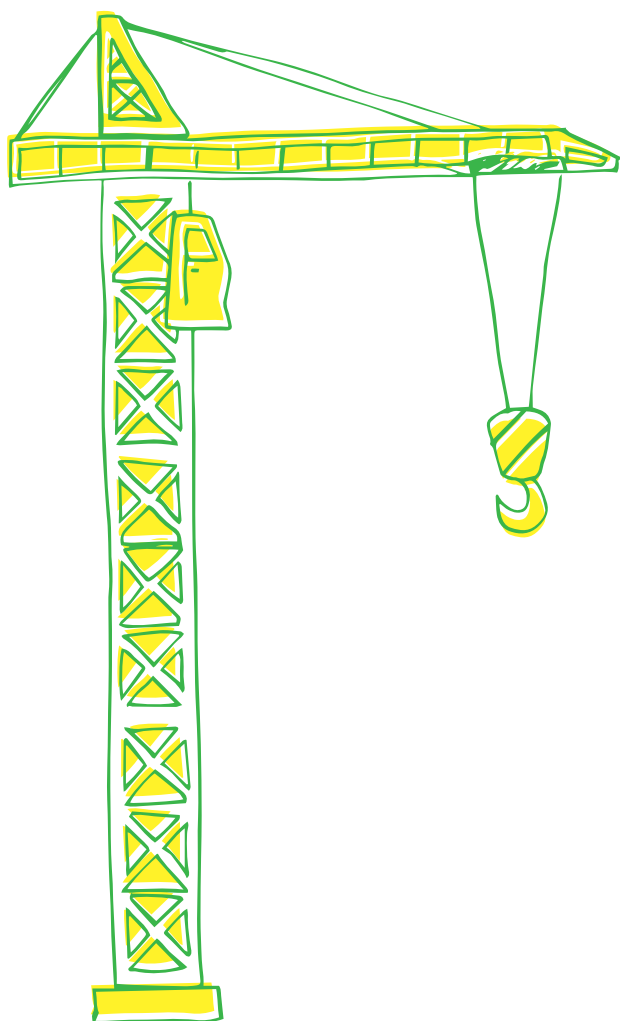
L'avis de...

« IL FAUT AMÉLIORER NON SEULEMENT LA CONSTRUCTION MAIS AUSSI L'OPÉRATION ET L'EXPLOITATION DES COMMERCES. LE BUT EST DE CRÉER DES BÂTIMENTS ET DES COLLECTIVITÉS ÉCOLOGIQUES, RENTABLES, OFFRANT DES LIEUX DE VIE ET DE TRAVAIL SAINS. »

- MARIE VALLÉE, DIRECTRICE GÉNÉRALE, SECTION DU QUÉBEC DU CONSEIL DU BÂTIMENT DURABLE DU CANADA



MARIE VALLÉE
DIRECTRICE
GÉNÉRALE



25 %

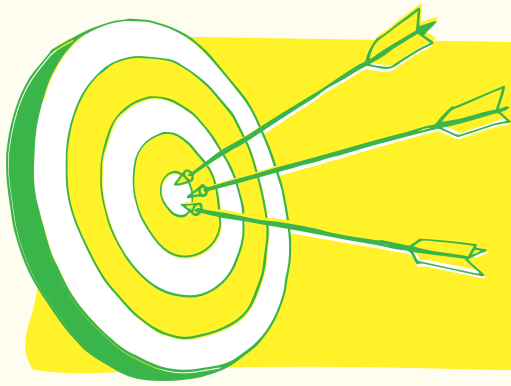
Les matériaux de construction représentent environ 25 % des déchets produits au pays.

90 %

des déchets de construction peuvent être recyclés ou réutilisés¹.

75 %

Une construction durable permet de réaliser des économies d'énergie de 25 à 75 %, selon le Conseil du bâtiment durable du Canada².



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

UNE VITRINE DE L'EXTÉRIEUR

- Pour le client, le bâtiment et l'aménagement intérieur d'une pharmacie peuvent constituer l'un des signes les plus visibles de son engagement environnemental.

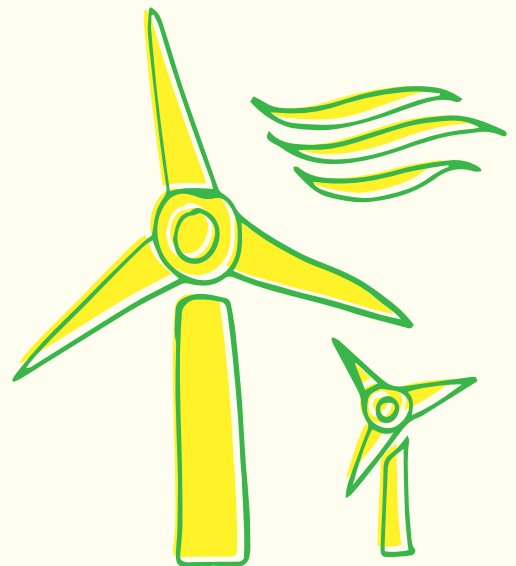
BÂTIR SA PHARMACIE

- En matière de construction et de rénovation écoresponsables, on peut s'inspirer de normes comme celles du système LEED® (*Leadership in Energy and Environmental Design*).

PENSER SYSTÉMIQUE

- La qualité de l'environnement intérieur, l'utilisation de l'eau, le type et la provenance des matériaux ainsi que l'aménagement du site sont les principaux enjeux à couvrir en pharmacie.

Plusieurs certifications et programmes sont liés à la **construction écoresponsable** : Programme et norme R-2000, LEED®, Energy Star®, Novoclimat 2.0, BOMA BEST, FSC, SFI, Greenguard®, Greenseal, etc.



Le cycle de vie d'un bâtiment durable permet de réduire 13,6 % des coûts d'exploitation à long terme.

De plus, on estime que les bâtiments certifiés présentent une valeur marchande d'environ 11 % supérieure à celle d'un bâtiment conventionnel³.

Construction

Choisir des matériaux conçus dans une optique écoresponsable.
Un exemple? L'aggloméré : un amalgame de fibres de bois recyclées.

Consulter la norme BNQ 3019-190 pour l'aménagement du stationnement.

Planifier un bâtiment laissant entrer la lumière naturelle.

Aménagements

intérieurs

Utiliser les programmes de récupération comme ceux des écocentres pour se défaire des supports imprimés en PVC.

Privilégier des peintures et teintures à faible teneur en composés organiques volatils (COV).



Aménagements

extérieurs

Planter une végétation indigène et vivace : plus facile d'entretien et moins dispendieuse.

Demander au paysagiste de ne pas utiliser d'engrais et de pesticides chimiques.

Empreinte bleue

Réduire le volume d'eaux usées en installant des toilettes à double chasse ainsi que des robinets et urinoirs à détection infrarouge.

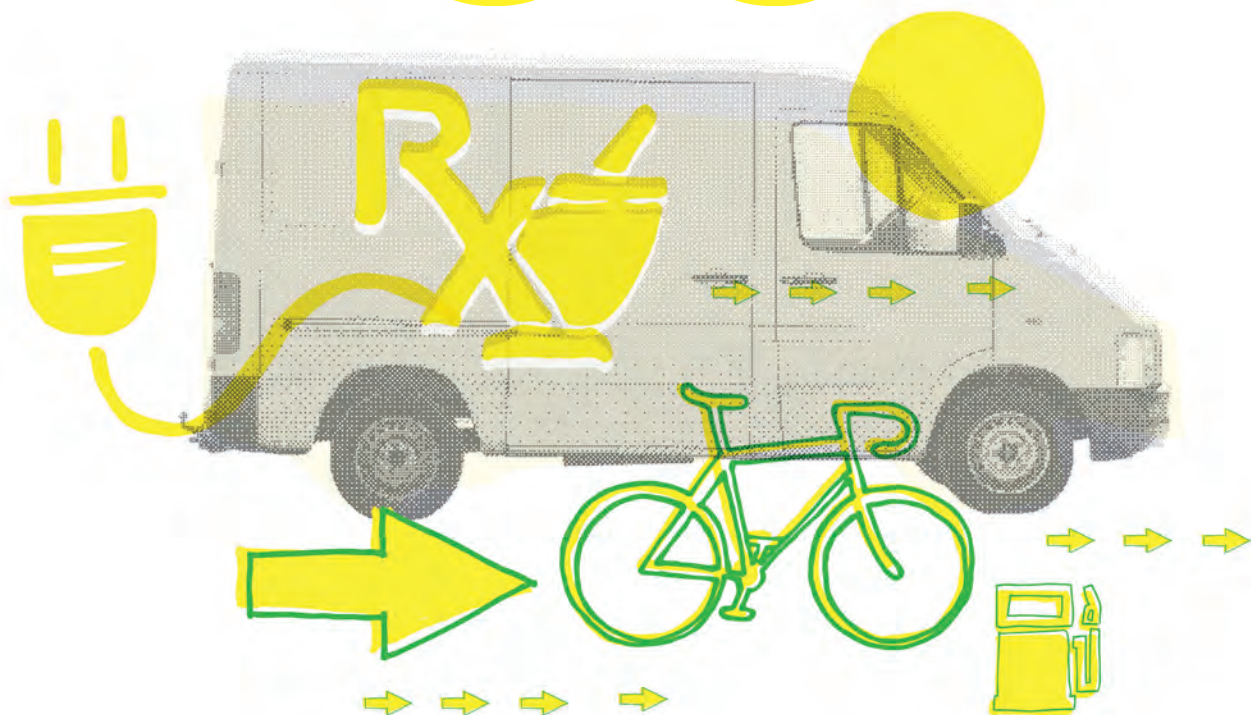
Semer un couvre-sol local, lequel nécessite moins d'irrigation que le gazon traditionnel.

1. RECYC-QUÉBEC. *Gérer les matières résiduelles*. [En ligne]. <http://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/Client/fr/gerer/maison/recyc-reflexe.asp> (Consulté le 16 septembre 2013)

2. BOUCHER, Isabelle, Pierre BLAIS et VIVRE EN VILLE. *Le bâtiment durable, Guide de bonnes pratiques sur la planification territoriale et le développement durable*, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, coll. « Planification territoriale et développement durable », 2010. [En ligne]. http://www.mamrot.gouv.qc.ca/pub/amenagement_territoire/urbanisme/guide_batiment_durable.pdf (Consulté le 23 octobre 2013)

3. MCGRAW-HILL, cité dans : *ibid.*

06



Modérer ses transports

Au Québec, le transport routier représente environ 33 % des émissions totales de GES¹. Les transports sont d'ailleurs un enjeu de santé publique très important : la voiture est la première source de pollution atmosphérique locale, selon l'OMS.

Les pharmacies ont un impact qui n'est pas négligeable : approvisionnements routiers, livraisons à domicile, allers-retours des clients et des employés, etc.

Les frais routiers sont un poste de dépense considérable pour la majorité des pharmacies. Appliquer une stratégie en DD à ses transports réduira certes ses émissions de GES et la pollution atmosphérique, mais également ses coûts d'opération.

L'avis de...

« L'OPTIMISATION DE NOTRE LIVRAISON AVEC MAILLON VERT AURA PERMIS D'ÉCONOMISER PRÈS DE 10 000\$ ANNUELLEMENT. ET C'EST SANS COMPTER LA POLLUTION ÉPARGNÉE À LA PLANÈTE... »

- SÉBASTIEN AUBIN, PHARMACIEN PROPRIÉTAIRE, WAKEFIELD



SÉBASTIEN AUBIN
PHARMACIEN
PROPRIÉTAIRE

Les usagers réguliers du transport collectif et actif (comme la marche et le vélo) ont un plus faible risque d'obésité et de maladies cardio-vasculaires que les usagers de l'automobile².

La pollution de l'air extérieur est désormais classée comme un cancérigène par l'OMS et le Centre international de Recherche sur le Cancer³.

Le transport contribue à environ 85 % des dioxydes d'azote (précurseurs d'ozone) et à environ 17 % des particules fines au Québec⁴.

« À Montréal, un peu plus de 1 500 décès seraient annuellement attribuables à la pollution atmosphérique. De plus, elle occasionne annuellement 6 000 cas de bronchite aiguë infantile, et 114 000 journées-personnes de symptômes d'asthme.⁵ »

Principaux impacts sur la santé des deux grands polluants composant le smog⁵



POLLUANTS

Ozone

Particules fines (PM2,5)

GROUPES VULNÉRABLES

- Jeunes enfants.
- Personnes souffrant de maladies respiratoires chroniques et personnes âgées.
- Jeunes enfants, personnes âgées.
- Personnes souffrant de maladies cardiaques et respiratoires chroniques ou de diabète (type II).

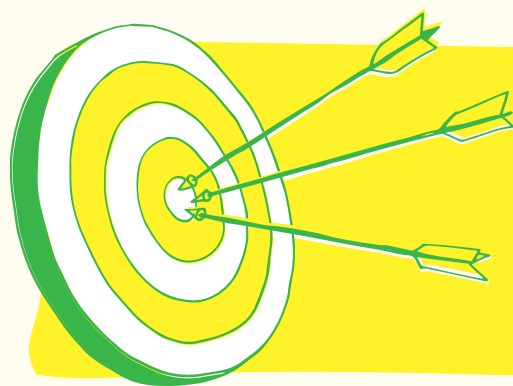
EFFETS À COURT TERME

- Diminution temporaire de la fonction pulmonaire.
- Augmentation de la sévérité et de la fréquence des crises d'asthme.
- Augmentation des hospitalisations et des visites à l'urgence pour maladies respiratoires.
- Augmentation de la mortalité respiratoire.
- Augmentation des infections des voies respiratoires.
- Augmentation de la sévérité et de la fréquence des crises d'asthme.
- Augmentation des hospitalisations, des visites à l'urgence pour maladies cardiovasculaires et respiratoires.
- Augmentation de la mortalité cardiovasculaire et respiratoire.

EFFETS À LONG TERME

- Augmentation possible du développement de l'asthme.
- Diminution de la croissance pulmonaire chez les enfants.
- Augmentation de la mortalité par maladies cardiorespiratoires.
- Augmentation de la mortalité par cancer pulmonaire.

« EN 2020, ON ESTIME QUE LES BLESSURES CAUSÉES PAR LES ACCIDENTS DE LA CIRCULATION SERONT LA TROISIÈME CAUSE D'ANNÉES DE VIE PERDUES (DÉCÈS ET HANDICAPS COMPRIS), APRÈS LES MALADIES CARDIAQUES ET LA DÉPRESSION.⁵ »

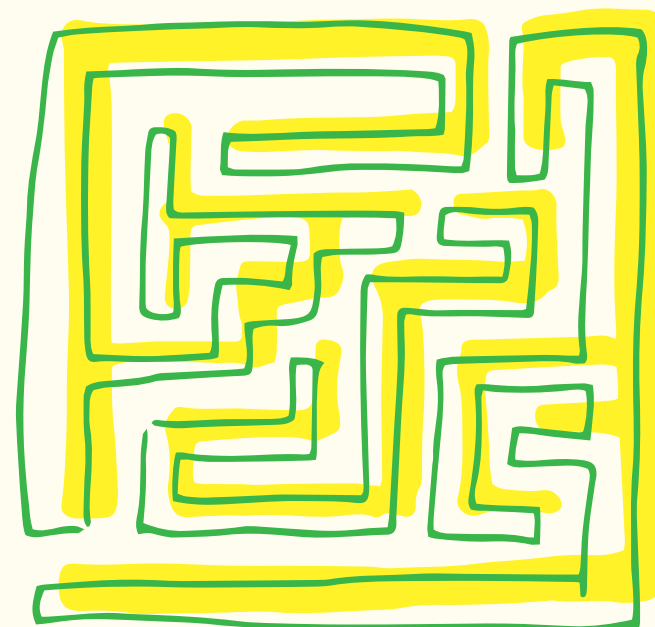


ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

VOTRE PHARMACIE PEUT ROULER MIEUX

- Prôner une utilisation durable des transports contribue à l'amélioration de la qualité de vie de la population, un enjeu au cœur de votre mission.
- Revenu Québec propose des avantages fiscaux pour les entreprises qui encouragent leurs salariés à utiliser le transport en commun.
- Vous avez une influence non seulement sur les livraisons, mais également sur les déplacements des clients, des employés... et même des fournisseurs.
- L'image et la réputation de votre pharmacie suivent votre voiture de livraison partout. Innovez pour vous différencier.

OPTIMISER
LES PARCOURS
DE LIVRAISON,
LE NOMBRE DE
DÉPLACEMENTS,
ET MÊME
LES JOURS
DE TOMBÉES.



PLUS DE
35 000
BLESSÉS PAR AN
AU QUÉBEC⁶.

Les coûts de livraison sont en moyenne de 4 à 5 \$ par colis, et le salaire horaire moyen des livreurs se situe entre 13 et 14 \$.



Gérer les livraisons

Synchroniser les renouvellements de médicaments des patients.

Diminuer l'impact routier de vos fournisseurs par une meilleure gestion des commandes (ex. : inventaire perpétuel).

Innovier

Privilégier des véhicules à faible consommation ou hybrides, voire électriques.

Instaurer un système de covoiturage pour les employés.

Former

Former les livreurs à l'écoconduite : moins de carburant, moins d'entretien du véhicule et moins d'accidents.

S'impliquer

Participer à la « Semaine des transports collectifs » et à la journée « En ville sans ma voiture ».

Installer des supports à vélo adaptés à son contexte. Ils sont parfois subventionnés par les municipalités.

Informer

Sensibiliser les patients aux impacts de l'utilisation de la voiture sur la santé.

Inciter les clients et employés à pédaler ou à marcher pour se rendre à la pharmacie.

1. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA FAUNE ET DES PARCS. *Inventaire québécois des émissions de gaz à effet de serre en 2010 et leur évolution depuis 1990*, 2013, [En ligne], <http://www.mddetp.gouv.qc.ca/changements/ges/2010/inventaire1990-2010.pdf> (Consulté le 16 septembre 2013)

2. AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL. *Mémoire du directeur de santé publique présenté à l'Office de consultation publique de Montréal*, 2010, [En ligne], http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_assmpublications/978-2-89494-895-8.pdf (Consulté le 16 septembre 2013)

3. CENTRE INTERNATIONAL DE RECHERCHE SUR LE CANCER. *La pollution atmosphérique une des premières causes environnementales de décès par cancer, selon le CIRC*, [En ligne], http://www.iarc.fr/fr/media-centre/pr/2013/pdfs/pr221_F.pdf (Consulté le 18 octobre 2013)

4. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA FAUNE ET DES PARCS. *Indice de la qualité de l'air (IQA)*, [En ligne], <http://www.iqua.mddetp.gouv.qc.ca/contenu/polluants.htm> (Consulté le 16 septembre 2013)

5. AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL. *Le transport urbain, une question de santé. Rapport annuel 2006 sur la santé de la population*, 2006, 132 p., [En ligne], http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_assmpublications/2-89494-491-8.pdf (Consulté le 11 septembre 2013)

6. SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ). *Bilan routier 2012*, [En ligne], http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/prevention/bilan_routier_2012/bilan_routier.pdf (Consulté le 23 octobre 2013)

07



Approvisionnement responsables

Une pharmacie doit acquérir des produits et des services sur une base régulière pour ses propres opérations. Elle peut alors privilégier des approvisionnements en accord avec sa mission. « L'approvisionnement responsable intègre des critères environnementaux et sociaux aux processus d'achat des biens et services, comme moyen de réduire l'impact sur l'environnement, d'augmenter les bénéfices sociaux et de renforcer la durabilité économique des organisations.¹ »

Par ailleurs, la pharmacie est aussi un fournisseur privilégié de produits auprès de sa clientèle. Même si la mise en marché est de plus en plus dictée par les bannières, vous pouvez vous différencier simplement par une offre bonifiée de produits écoresponsables. Évidemment, une stratégie de communication spécialisée sera alors un atout formidable.

L'avis de...

« NOUS AVONS INTRODUIT PLUS DE 80 NOUVEAUX PRODUITS RESPONSABLES SUR NOS TABLETTES, CHACUN SPÉCIALEMENT SÉLECTIONNÉ SELON UNE GRILLE DE CRITÈRES DE MAILLON VERT. LA DEMANDE EST GRANDISSANTE ET NOS CLIENTS – ET EMPLOYÉS – NOUS FÉLICITENT! »

– NADINE LACASSE, PHARMACIENNE PROPRIÉTAIRE, WAKEFIELD



En 2012, l'Observatoire de la Consommation Responsable² estimait qu'au Québec:

82 %

des organisations jugeaient l'approvisionnement responsable critique ou important et que 66 % le mettaient en pratique.

De ce nombre,

70 %

avaient mis en œuvre des pratiques visant l'achat de produits comme le papier d'impression, les cartouches d'encre, le mobilier de bureau et le papier hygiénique.

68 %

ont mis en œuvre des pratiques visant les fournisseurs de biens essentiels à leurs opérations.

Les clients paieront en moyenne jusqu'à 10 % de plus pour des produits ou services responsables si la fonction et la qualité restent les mêmes³.

CONNAÎTRE SES LOGOS



EcoLogo®

ÉcoLogo

Symbole de certification environnementale qui assure que les produits et services sont conformes à des normes environnementales.



Fairtrade®

Normes du commerce équitable qui comprennent des prix minimums équitables pour les petits agriculteurs et travailleurs.



EPEAT

Certification qui couvre les appareils électroniques comme les écrans et les ordinateurs, en les classant or, argent ou bronze selon leur impact environnemental.



Ecocert

Organisme de certification qui couvre un ensemble de produits, systèmes et services ayant un impact positif sur l'environnement; des cosmétiques aux peintures.

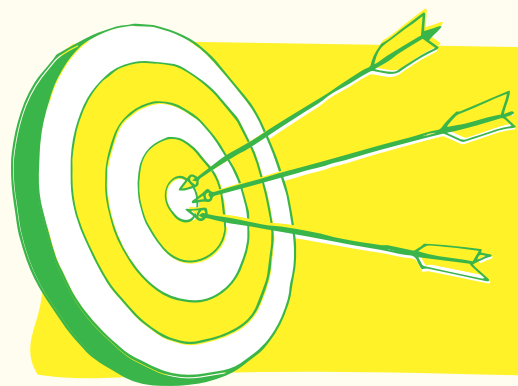


Green Seal

Certification qui permet notamment d'identifier les produits nettoyants commerciaux (du savon à mains à l'entretien des planchers) à faibles niveaux de toxicité.

« LES 2 PREMIÈRES
MOTIVATIONS
DES QUÉBÉCOIS
À CONSOMMER
DE FAÇON
RESPONSABLE SONT
LES BÉNÉFICES SUR
L'ENVIRONNEMENT
ET LES BÉNÉFICES
SUR LA SANTÉ. »

BAROMÈTRE 2012
DE L'APPROVISIONNEMENT
RESPONSABLE



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

VOUS ÊTES CE QUE VOUS CONSOMMEZ. VOS CLIENTS AUSSI.

- Tenez compte du « coût total de possession », incluant l'achat initial, mais également les coûts d'utilisation, d'entretien, de fin de vie, etc.
- Offrir une gamme de produits écoresponsables s'aligne parfaitement avec votre mission, en plus d'améliorer votre image et d'attirer une nouvelle clientèle.
- Une politique d'approvisionnement responsable (PAR) simple et adaptée à votre pharmacie est un outil précieux pour guider vos achats. Elle combine des critères quant aux produits et services, mais également quant aux organisations qui les fournissent.



PLUSIEURS CRITÈRES
PEUVENT VOUS
GUIDER EN MATIÈRE
D'APPROVISIONNEMENT :

- respect des droits du travail;
- objets produits localement;
- biens qui promeuvent la santé;
- produits à faible impact environnemental;
- biens produits à partir de matières recyclées;
- biens issus de matériaux certifiés.

Inspirer

Rédiger une PAR avec l'appui d'experts.

Dialoguer avec les fournisseurs concernant leurs pratiques en DD.

Former les responsables aux achats concernant la PAR.

Privilégier

Exiger des produits d'entretien arborant une certification environnementale.

Considérer des ameublements usagés, réusinés ou en location afin d'obtenir une qualité supérieure à prix égal.

Considérer le critère ergonomique dans les achats liés aux postes de travail.



Acheter

Changer le papier toilette et les essuie-mains par du papier 100 % recyclé, sans encre et d'une marque locale.

Lorsque possible (inventaire et logistique), acheter des médicaments en pot plutôt que préemballés.

Utiliser des fioles et des piluliers recyclables.

Offrir

Former les employés à conseiller les produits écoresponsables en tablette.

Promouvoir des produits d'hygiène corporelle sans perturbateurs endocriniens ou cancérigènes⁴.

1. Définition du *Sustainability Purchasing Network*, 2006, telle que reprise par : L'ESPACE QUÉBÉCOIS DE CONCERTATION SUR LES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE. Approvisionnement responsable, [En ligne], <http://ecpar.org/approvisionnement-responsable> (Consulté le 16 octobre 2013)
2. OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION RESPONSABLE. *Baromètre 2012 de la consommation responsable*, [En ligne], http://consommationresponsable.ca/wp-content/uploads/2012/11/BCR_2012_PDF.pdf (Consulté le 23 octobre 2013)
3. RESEAU ENTREPRISE ET DEVELOPPEMENT DURABLE (REDD). *Introduction. Consommation responsable*, [En ligne], <http://nbs.net/fr/connaissances/consommateurs/consommation-responsable/introduction-consommation-responsable> (Consulté le 23 octobre 2013)
4. FONDATION DAVID SUZUKI. *Ce qui importe le plus, c'est le contenu*, 2010, [En ligne], <http://www.davidsuzuki.org/fr/publications/telechargements/2010/Ce%20qui%20importe%20le%20plus%20%28FDS%202010%29.pdf> (Consulté le 22 octobre 2013)



Communiquer ses efforts

Informer le public sur votre démarche écoresponsable apporte des bénéfices inestimables à votre pharmacie, notamment en bonifiant votre image et réputation, de même que votre notoriété. C'est également l'occasion idéale de sensibiliser et d'éduquer votre clientèle sur les enjeux de santé et de bien-être liés au DD.

Une bonne stratégie de communication permet de raconter votre histoire, d'interpeller tant les employés que les clients, de les engager dans votre vision, et de les inviter à imaginer ce que serait une pharmacie meilleure... la vôtre. Mais attention aux écueils du *greenwashing*, ou écoblanchiment. S'il est vrai que les consommateurs sont de plus en plus à l'affût des pratiques responsables, ils le sont également concernant les beaux parleurs. Un principe central de la communication responsable est d'établir un dialogue franc et transparent.

92 %

Un nouveau sondage confirme l'intérêt grandissant pour la consommation durable : un tiers (36 %) des consommateurs entrent dans la catégorie des « idéalistes » (aspirational). Parmi ceux-ci, 92 % souhaitent consommer de manière « responsable »¹.

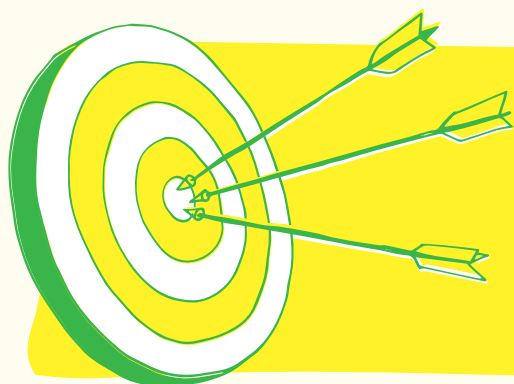
DD

Le « marketing » en DD possède sa propre recette de succès^{2,3,4}. Assurez-vous de bien en maîtriser les ingrédients et d'avoir réellement quelque chose à communiquer.



SONDAGE MV!

PRÈS DE 70 % DES CLIENTS JUGENT « ESSENTIEL » OU « TRÈS IMPORTANT » QUE LES PHARMACIES ENTREPRENNENT PLUSIEURS ACTIONS POUR L'ENVIRONNEMENT. PAR CONTRE, PLUS DE 76 % ADMETTENT NE JAMAIS AVOIR REMARQUÉ DE TELLES INITIATIVES.



ENJEUX STRATÉGIQUES EN PHARMACIE

CRIEZ-LE SUR LES TOÎTS VERTS.

- S'afficher comme acteur du DD devient un critère majeur dans le positionnement compétitif d'une pharmacie, tant auprès des clients que des employés.
- Du communiqué de presse à l'affichage en pharmacie, en passant par le lettrage de la voiture de livraison, exploitez différents médiums, tout en harmonisant vos messages.
- Les réseaux sociaux sont maintenant incontournables pour communiquer avec la communauté. Toutefois, on ne s'y lance pas sans une stratégie de communication ou un gestionnaire de communauté bien au fait de vos activités.

Associez-vous à des causes, des campagnes ou des programmes de tierces parties pour crédibiliser votre démarche.

L'ABC DE LA COMMUNICATION RESPONSABLE

Communiquer vos intentions et les facteurs motivant votre démarche en DD.

Communiquer continuellement vos objectifs et leur atteinte.

Consulter et faire participer votre communauté à l'amélioration continue de votre démarche en DD.

Du web aux épinglettes

Communiquer vos engagements DD en organisant une campagne sur les réseaux sociaux.

Fournir des épinglettes ou macarons au personnel pour indiquer les causes auxquelles la pharmacie adhère.

Supports de communication

Bien réfléchir à la quantité d'imprimés à produire ainsi qu'à la dimension du document.

Penser au procédé d'impression, aux encres choisies ainsi qu'au type de support.

En pharmacie, privilégier une signalétique écoconçue (modulaire, évolutive, recyclable, etc.).

Impliquer la communauté

Sonder la clientèle pour connaître ses préoccupations en matière de DD et de santé.

Outils les partenaires communautaires pour qu'ils mentionnent les démarches entreprises.

Former les employés à devenir les ambassadeurs de ces démarches.



« [...] CETTE COMMUNICATION DOIT ÊTRE À LA FOIS SIMPLE, POUR ÊTRE ATTRAYANTE, EFFICACE, COMPRISE PAR DES PUBLICS TRÈS VARIÉS; ET PRÉCISE, VÉRIFIABLE, POUR ÊTRE CRÉDIBLE ET LÉGITIME... » – MICHAËL CARLIER, PRÉSIDENT DE NOVAE

1. BMMG, GLOBESCAN, SUSTAINABILITY. *Re-Thinking Consumption. Consumers and the Future of Sustainability*, [En ligne], <http://www.globescan.com/component/edocman/?view=document&id=46&Itemid=591> (Consulté le 23 octobre 2013)
2. OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION RESPONSABLE. *Tableau de bord de la consommation responsable*, [En ligne], <http://consommationresponsable.ca/wp-content/uploads/2012/02/OCR-Tableau-de-bord-de-la-communication-responsable1.pdf> (Consulté le 31 octobre 2013)
3. UNDERWRITERS LABORATORIES. *The Sins of Greenwashing*, [En ligne], <http://sinsofgreenwashing.org> (Consulté le 31 octobre 2013)
4. RÉSEAU ENTREPRISES ET DÉVELOPPEMENT DURABLE. *Six façons de convaincre les consommateurs de faire des achats écologiques*, [En ligne], <http://nbs.net/fr/connaissances/six-facons-de-convaincre-les-consommateurs-de-faire-des-achats-ecologiques/> (Consulté le 31 octobre 2013)



Soyez le DD

Le DD n'est pas le concept abstrait communiqué par les médias. Du moins, pas lorsqu'on le maîtrise; il devient alors une stratégie d'affaires éprouvée.

Développé par des experts et adapté spécifiquement à la réalité de la pharmacie, ce guide s'inspire de normes sociales et environnementales reconnues. Il est arrimé aux meilleures pratiques d'affaires en DD, et devrait vous servir de référence de base.

Mais comment mettre en œuvre les principes abordés dans ces pages de manière efficiente ? Sans plan bien structuré, votre vision risque de rester au placard... Vous n'avez pas à tout changer, utilisez plutôt vos forces et bons coups comme tremplins dans votre manière d'adresser les risques et opportunités en DD.

Puis combinez expertise, innovation, gestion du changement et bonnes pratiques de communication. Votre stratégie de DD vous mènera vers un environnement et une communauté plus en santé, et une pharmacie beaucoup plus performante et profitable... pour de longues années.

À vous d'écrire la prescription!

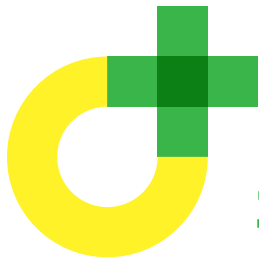


MARC-ANDRÉ
MAILHOT
PRÉSIDENT
MAILLON VERT

L'avis de...

« LORSQU'ON IMPLANTE LE DD EN PHARMACIE, IL FAUT TENIR COMPTE DE L'AFFILIATION DE CELLE-CI, DE SA SUPERFICIE, DU PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE SA CLIENTÈLE, DE LA CONCURRENCE, DES RESSOURCES DISPONIBLES, ETC. LE TOUT AVEC L'OBJECTIF D'ÉTABLIR LES INTERVENTIONS LES PLUS PERTINENTES ET LES PLUS PROFITABLES. VOUS DEVRIEZ FAIRE DE MÊME EN LISANT CE GUIDE ET DÉTERMINER QUELLES ACTIONS CORRESPONDENT LE MIEUX À VOTRE RÉALITÉ. »

- MARC-ANDRÉ MAILHOT, PHARMACIEN, LEED GA, PRÉSIDENT DE MAILLON VERT



**MAILLON
VERT**

**Fondé par un pharmacien,
Maillon Vert a pour
mission de promouvoir
et permettre le virage
des pharmacies
afin qu'elles soient
écoresponsables
et socialement
solidaires, tout en
améliorant nettement
leur performance
économique.**

**Pour toutes questions,
contactez-nous :**

Marc-André Mailhot,
B. Pharm., LEED GA
Président de Maillon Vert

info@maillon-vert.com

maillon-vert.com



Rendu possible grâce à la contribution de



Avec le soutien de

E'LITIS
pharma

TD EcoloPharm