

**Georges Fontaine,**  
directeur du cabinet Fontaine  
à Toulon (83), spécialiste  
de la certification ISO 9001 à l'officine



## « Le retour sur investissement suit la démarche qualité »

### Existe-t-il un profil type des officines qui s'engagent dans une démarche qualité ?

Nous en avons accompagné 25 jusqu'à la certification ISO 9001. Un nombre sensiblement égal est dans les tuyaux. Cela me permet de dire qu'il n'existe pas vraiment de profil type. Le caractère discriminant n'est en tout cas jamais le lieu d'exercice ni la taille.

### Pourquoi les titulaires s'engagent-ils dans une telle démarche ?

Ils ne le font certainement pas pour afficher un label sur leur papier à lettre ou sur les murs de leur officine. Ils le font parce qu'ils savent qu'ils auront un retour sur investissement. Sinon, pourquoi dépenseraient-ils plusieurs milliers d'euros et s'engageraient-ils dans une démarche qui peut durer 12 à 18 mois ?

### Quel est l'intérêt d'aller jusqu'à ISO 9001 ?

La démarche qualité, quand elle est bien conduite et partagée par toute l'équipe officielle, est un outil d'amélioration des performances de l'entreprise. Elle permet, par exemple, de fidéliser et de gagner des clients, en particulier les maisons de retraite, de valoriser les ressources humaines et de mieux les employer. La démarche qualité n'est pas une fin, c'est un moyen pour faire plus et mieux, pour réorganiser l'officine. Dans tous les cas, elle s'appuie sur des résultats quantitatifs et qualitatifs mesurables et mesurés. La qualité livrée en kit ne sert à rien.

### A l'inverse, pourquoi certains titulaires sont-ils réticents ?

Je crois que si on veut les intéresser, il ne faut pas leur parler de procédures. Il faut leur parler d'aspects très pratiques et concrets et de résultats. ■

Propos recueillis par Dominique Fonsèque-Nathan