



d-inside

Informations professionnelles et spécialisées
de l'Association suisse des droguistes

Octobre 2011

Stress et détente – une alternance vitale



Das Fitnessprogramm für Ihr Immunsystem!

Die von den Indianern Nord- und Mittelamerikas seit jeher als Heilpflanzen verwendeten Echinacea-Arten und Eupatorium perfoliatum, haben sich als starke Immunsystemstimulanzien bewährt. Dass sich Spagymun® damit von handelsüblichen Echinacea-Produkten abhebt, hat gute Gründe. Bewusst werden ober- und unterirdische Teile von Echinacea purpurea **und** Echinacea angustifolia verwendet, da sich diese in idealer Weise ergänzen. Die spagyrische Essenz von Eupatorium perfoliatum verstärkt die Wirksamkeit des Arzneimittels zusätzlich.

SPAGYMU[®] zur Steigerung der Abwehr bei

- > Neigung zu Erkältungskrankheiten
- > leichten Allgemeininfektionen
- > fiebrigen Erkältungskrankheiten
- > schleppend verlaufenden Infektionskrankheiten

SPAGYMU[®] In der Kombination liegt das Geheimnis!

Die beiden Arten Echinacea angustifolia und E. purpurea weisen unterschiedliche Inhaltsstoffe auf. So findet man z.B. das pharmakologisch wichtige Echinacosid und Cynarin, sowie die Alkamide vorwiegend in den Wurzeln der E. angustifolia. Das Echinacosid weist eine leicht bakterio-statische Wirkung auf. Die Alkamide und Cichoriensäure haben sich als Wirkstoffe mit phagozytostimulierender Wirkung herausgestellt. Im Weiteren liess sich zeigen, dass die Alkamide hemmend in den Arachidonsäurestoffwechsel eingreifen und somit eine antiphlogistische Aktivität entfalten. Der Properdinspiegel – ein Serumfaktor u. a. verantwortlich für die unspezifische Resistenz – wird durch Echinacea-Frischpflanzenextrakte signifikant erhöht. Durch Hemmung der Hyaluronidase wird zudem die Ausbreitung von bakteriellen Infekten verlangsamt. Pharmakologische Untersuchungen

Pharmacode: 4870962

Zulassungsnummer

AMM 4705017

Zusammensetzung

1 ml Spagymun® enthält/contient: 565 mg Echinacea angustifolia TM planta tota rec., 150 mg Echinacea purpurea TM planta tota rec., 150 mg Echinacea purpurea TM herba rec., 27,3 mg Eupatorium perfoliatum TM herba rec., 18,2 mg Eupatorium perfoliatum spag. Baumann D1. Spagymun® enthält ca. 60 Vol.-% Alkohol; 1 ml = ca. 35 Tropfen.

Dosierung Erwachsene (Kinder halbe Dosierung)

3 mal täglich 20 Tropfen schluckweise mit 1/2 Glas lauwarmem Wasser einnehmen und gut einspeicheln.



Echinacea purpurea

- sorgfältig von Hand hergestellte Urtinkturen ober- und unterirdischer Pflanzenteile

Echinacea angustifolia

Eupatorium perf.

- von Hand hergestellte Urtinktur & spagyrische Essenz D1 nach Baumann

bestätigen, dass neben den verwendeten Echinacea-Arten auch Eupatorium perfoliatum die Makrophagen aktiviert, welche eine wichtige Rolle in der unspezifischen Immunabwehr spielen. Auf diese Weise kann die immunstimulierende und antivirale Aktivität verstanden werden.

Unterschiedliche Inhaltsstoffe der verschiedenen Echinacea-Arten

	Echinacosid	Cynarin	Cichoriensäure	Alkamide
E. angustifoliae Herba	++		+	+
E. angustifoliae Radix	+++	+++	-	+++
E. purpureae Herba	+	-	+++	++
E. purpureae Radix	-	-	+++	+

Unser Tipp

Wenden Sie Spagymun idealerweise als Kur an. Das heisst: Während drei Wochen gemäss oben aufgeführter Dosierungsempfehlung und dann eine Woche aussetzen.



Zulassungsinhaber
Spagyros AG
3073 Gümligen

Telefon 031 959 55 88
Telefax 031 959 55 89
e-mail spagyros@spagyros.ch

Les brèves

4 L'actualité de la branche

Branche

6 Elections 2011:
«Ce qui compte ne peut pas toujours être compté»

13 Ordre du jour de l'AD 2011

24 Simple, efficace et avantageux

26 Nos raisons de participer à «atout santé»!

Zoom sur...

14 La gestion du stress

Interview

28 Martin Hotz, Fuhrer & Hotz – Excellence in Retailing

Connaissances

32 Les lentilles qui ne dorment pas la nuit

34 Sous la loupe des chercheurs: la grippe

38 Toutes les eaux ne se ressemblent pas

41 Réclamez, svp!

Rubriques

31 Sondage en ligne

37 Conseils médias

44 Marché de l'emploi

47 A venir dans la Tribune du droguiste



Photo: panthermedia.net

Stressé? Découvrez, page 14, des méthodes qui favorisent la détente et des plantes utiles contre différents types de surmenage.



Dormir ou voter?

Depuis des semaines, les candidats papables au Conseil national et au Conseil des Etats, tout sourire sur les colonnes d'affichage, s'échinent à récolter notre suffrage. Or, ni la cravate et la coiffure ni la taille de l'affiche n'en disent beaucoup sur les qualités et compétences des politiques. Qui sont ces personnes appelées à peser sur le sort de notre pays ces prochaines années? Bien sûr, ce qui se trame «là-haut» à Berne nous paraît parfois bien mystérieux à nous autres simples citoyens. Alors pourquoi renoncer à sa grasse matinée le dimanche des élections? La réponse est très simple: parce que les décisions politiques influent largement sur notre quotidien – et que notre conscience politique ne s'ancre pas seulement dans notre cœur, elle se répercute aussi sur notre portefeuille. Avec l'explosion des coûts de la santé, en particulier, il est bon de savoir quels représentants politiques s'engagent encore en faveur des médecines complémentaires deux ans après l'approbation de l'initiative et proposent des solutions pour que les méthodes de médecine alternatives restent à la portée de tous. A découvrir à partir de la page 6.

Didier Buchmann



Belle performance sportive!

Environ 1000 kilomètres et près de 13 000 mètres de dénivelé en deux jours pour faire le tour de Suisse avec départ et arrivée à Neuhausen am Rheinfall (SH). Voilà le «Tortour», la première course cycliste suisse qui se court non-stop sur plusieurs jours.

Walter Lustenberger, droguiste de 59 ans de Malzers (LU), a participé à cette course exceptionnelle, au sein d'une équipe de six cyclistes. Il a obtenu la 4^e place – mais ne s'en est pas contenté, loin s'en faut! En fait, cette course exigeante n'était guère qu'un tour de chauffe avant de s'attaquer à une course encore plus dure. Huit jours plus tard, ce fou de la petite reine était au départ du tour Paris-Brest-Paris. En France, le droguiste lucernois a englouti 1250 kilomètres en seulement 69 heures. Toutes nos félicitations pour cette belle performance sportive! *fk*

www.tortour.ch / www.paris-brest-paris.org

mamagenda: accompagner la maternité au travail

mamagenda est un nouvel échéancier électronique pour les femmes enceintes et leurs supérieurs hiérarchiques. Cet instrument en ligne, qui accompagne les femmes enceintes durant toute leur grossesse jusqu'au retour au travail, propose des check-listes et d'autres instruments de

Saint-Gall: diplômés oubliés...

Dans la dernière édition de *d-inside*, nous vous avons présenté tous les droguistes qui ont obtenu leur diplôme cette année. Malheureusement, l'article concernant le canton de Saint-Gall n'était pas complet. Tous les étudiants de l'école commerciale et centre de formation continue de Saint-Gall qui figurent ci-dessus ont également réussi leurs examens. Nous adressons toutes nos félicitations et nos excuses à ces 21 droguistes fraîchement diplômés!

Bon à savoir**Les anciens membres se souviennent...**

... que la centrale de marketing des drogueries (CMD), jadis sise à Bienne, n'existe plus depuis près de 10 ans. Nous recevons cependant encore toujours de nombreux courriers de drogueries portant l'adresse de l'ancienne CMD. Comme elle n'est pas prête de revoir le jour, nous vous prions de bien vouloir adresser tous vos courriers directement à l'Association suisse des droguistes.

Notre adresse correcte:

Association suisse des droguistes
Case postale 3516, 2500 Bienne 3
Merci d'en prendre bonne note!

travail en ligne. Ce programme gratuit, conçu pour accompagner la maternité au travail, a été élaboré par Travail.Suisse en collaboration avec le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes. *cdp*

Des substances nocives dans nos corps?

Nos organismes sont-ils imprégnés de substances nocives? Une étude pilote est chargée de répondre à cette question. Elle doit examiner si, et le cas échéant comment, il convient d'analyser de façon uniforme en Europe la concentration de substances nocives dans le corps humain. Sous la direction de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), la Suisse participe au projet DEMOCOPHES, première étude de biosurveillance humaine coordonnée au niveau européen. *news.admin.ch*

Les antibiotiques font grossir

La prise d'antibiotiques détruit aussi des bactéries bénéfiques à l'organisme. Des chercheurs américains supposent que cela pourrait expliquer, entre autres, les cas de plus en plus nombreux de surpoids et d'autres maladies propres aux pays industrialisés. *cdp*

1 heure de TV = 22 minutes de moins à vivre

Passer de longues heures assis devant la télé est aussi nocif pour la santé que de fumer ou de manquer d'activité physique. Selon des chercheurs de l'Université de Queensland, qui ont analysé des informations portant sur le style de vie de quelque 11 000 Australiens, regarder la télévision serait particulièrement dangereux parce que c'est une «activité» passive qui incite à rester assis. *cdp*

Le dos coûte cher!

Le mal de dos nuit à la Suisse: chaque année, 1,4 million de personnes sont pendant des jours, voire des semaines, incapables d'aller au travail, à l'école / aux études ou de faire le ménage. Dans son rapport «Le dos Suisse 2011», la Ligue suisse contre le rhumatisme chiffre le dommage à 10 millions de jours d'absence par an. *www.rheumaliga.ch*

Stress au travail

Selon une étude commandée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), environ un tiers des personnes actives occupées en Suisse se sentent souvent voire très souvent stressées. Un chiffre qui a augmenté de 30 % en dix ans. Pour en savoir plus sur le stress et les moyens naturels de se détendre, rendez-vous page 14. *www.news.admin.ch*

Une journée décisive

Le 23 octobre, les citoyens suisses sont appelés aux urnes pour élire leurs représentants au Conseil national et au Conseil des Etats pour ces quatre prochaines années. Nous en profitons pour faire le point sur les thèmes politiques importants pour l'ASD et présenter les personnalités qui les représentent le mieux.



Photo: parlament.ch

L'Association suisse des droguistes (ASD) renonce sciemment à émettre des recommandations de vote pour ces élections. Quelque 3000 politiciens sont en lice pour remporter l'un des 200 sièges du Conseil national ou l'un des 46 du Conseil des Etats. Considérant cette pléthore de candidats, il est impossible d'émettre des recommandations de vote sérieuses, justes et compétentes pour tous les cantons. En lieu et place de conseils de vote, l'ASD a proposé à quelques parlementaires qui briguent un nouveau mandat et à quelques politiciens qui veulent accéder au Parlement de s'exprimer sur des thèmes importants pour la droguerie.

Et comme les élections ne se déroulent pas dans un milieu «sous vide» mais dans un environnement social dynamique, nous avons encore demandé au politologue Dr Werner Seitz de résumer les trois éléments qui lui paraissent essentiels pour ces élections 2011.

Rendez-vous page 9 pour découvrir son analyse.

«Ce qui compte ne peut pas toujours être compté»

Des politiciens chevronnés s'expriment sur trois thèmes importants pour la branche de la droguerie suisse. Et expliquent quels seront leurs objectifs prioritaires durant la prochaine législature.



Hans Altherr
Conseiller des Etats (PLR/AR)
Avocat, entrepreneur



Roland Borer
Conseiller national (UDC/SO)
Entrepreneur



Yvonne Gilli
Conseillère nationale
(Les Verts/SG)
Médecin



Edith Graf Litscher
Conseillère nationale (PS/TG)
Secrétaire syndicale
du SEV Zurich



Jürg Stahl
Conseiller national (UDC/ZH)
Droguiste dipl. féd. et
directeur du Service Center
du Groupe Mutuel Zurich

D'un côté, on peut acheter des gouttes pour les yeux ou le nez dans les kiosques. D'un autre côté, Swissmedic est de plus en plus strict en matière de fabrication de médicaments, à tel point que les spécialistes de médecine complémentaire craignent que la diversité des médicaments ne soit menacée en Suisse. Est-ce une évolution positive?

Je considère que c'est une question rhétorique. Mais si vous voulez quand même une réponse claire, alors c'est non.

Cette évolution, ainsi que l'attitude de Swissmedic m'étonnent. D'une part, on accepte que du personnel non formé remette des médicaments et d'autre part, on rend les critères d'autorisation des médicaments traditionnels plus stricts. L'instance qui délivre les autorisations doit revoir sa façon de penser! Je maintiens ma position: seul le personnel spécialisé doit être autorisé à remettre des médicaments et des produits pharmaceutiques.

Cette évolution est inquiétante. Les médicaments de la médecine complémentaire sont souvent utilisés depuis des dizaines d'années – sans provoquer d'effets secondaires notables. Ils sont fabriqués en petites quantités. Il est important de ne pas augmenter les obstacles à l'autorisation de mise sur le marché de ces produits. Cela correspond d'ailleurs au souhait de la population qui s'est exprimée à une très large majorité pour la promotion de la médecine complémentaire.

Non, évidemment. Les frontières entre médicaments, compléments alimentaires et dispositifs médicaux deviennent de plus en plus floues. Cependant, ce ne sont pas les lois qui posent problème, mais leur application inefficace. J'ai l'impression que les autorités tolèrent certaines stratégies consistant à contourner les dispositions légales et ne traitent pas toutes les entreprises de la même manière. Le Parlement devra prendre des mesures pour changer cela durant la prochaine législature.

Non, en aucun cas. Ce que Swissmedic fait depuis des années va à l'encontre des besoins de la population et de la volonté du Parlement. Dans notre pays, la tradition des médicaments existe depuis longtemps et est très spécifique. La Suisse est petite et marquée par plusieurs régions linguistiques. Nos autorités devraient en tenir compte. C'est pourquoi je continuerai à me battre pour préserver cette diversité.

En Suisse, la formation professionnelle s'académise de plus en plus. Quels sont les avantages et les inconvénients d'une telle évolution?

Selon moi, l'utilisation du terme «académiser» implique en soi un jugement de valeur de l'évolution que je considère d'un œil critique. Les formations deviennent de plus en plus longues, sous prétexte que les thèmes deviennent plus complexes. L'enseignement porte de plus en plus sur des connaissances factuelles. A mon avis et à mon plus grand regret, on néglige ainsi les capacités de penser, de raisonner de manière indépendante.

Seul le système de formation dual actuel comporte des avantages! La combinaison de la formation académique et de l'apprentissage professionnel a fait ses preuves. Le personnel spécialisé des drogueries en est d'ailleurs la preuve vivante. Il faut absolument éviter l'«académisation» de tous les secteurs de formation. Un tel système n'arrangerait personne.

La force de la Suisse, c'est son système de formation dual. Il serait déplorable que la réforme de Bologne conduise à une académisation des apprentissages professionnels. La Suisse devrait au contraire exporter son modèle. Il permet de faire connaître loin à la ronde les talents de nos jeunes et contribue non seulement à l'excellente qualité du développement et des produits suisses mais aussi à maintenir un taux de chômage bas.

Je trouve que l'académisation croissante de notre société est un problème délicat. Il y a beaucoup de professions pour lesquelles un diplôme universitaire n'est pas nécessaire. Je trouve par exemple que les droguistes sont des interlocuteurs compétents en matière de santé. Leurs connaissances sont particulièrement excellentes dans le domaine de la médecine complémentaire. Pourquoi faudrait-il changer le système dual puisqu'il a fait ses preuves?

Si nous académisons la formation professionnelle, nous ne pourrions jamais maîtriser l'immigration. Si les Suisses n'étaient plus disposés à exercer des professions simples mais pourtant importantes, alors nous serions obligés d'accepter de plus en plus d'étrangers. Tôt ou tard, la Suisse dont la superficie est relativement petite se retrouverait surpeuplée – les débats actuels sur l'énergie, les ressources et les transports en sont la preuve!

Les PME déplorent une constante augmentation des charges administratives et directives officielles. Comment expliquer cette tendance et comment voyez-vous l'avenir?

Il serait souhaitable que les charges administratives imposées aux entreprises diminuent. Mais pour atteindre cet objectif, tout le monde doit faire des efforts et refuser systématiquement toutes les nouvelles lois. Ces dernières apportent certes aussi des améliorations. Mais les parlementaires ne peuvent pas imaginer ce que les fonctionnaires chargés de les mettre à exécution peuvent en faire.

Chaque nouveau poste administratif conduit fatalement à de nouvelles procédures bureaucratiques car les personnes en place veulent démontrer aux politiques qu'elles sont nécessaires! Si nous voulons soulager les PME et l'économie, alors il faut réduire l'administration. Malheureusement, l'initiative du PLR «Stop à la bureaucratie» n'est pas assez concrète, même si le problème est bien posé.

Oui, l'administration s'est excessivement développée. Les domaines de la formation et de la santé en souffrent aussi. C'est une évolution qui donne la priorité à tout ce qui est mesurable et contrôlable dans l'évaluation de la qualité. Albert Einstein disait que «ce qui compte ne peut pas toujours être compté et tout ce qui peut être compté ne compte pas forcément.» A nous de rectifier le cours des choses!

A chaque fois que nous nous prononçons sur une loi, nous devons nous demander si elle est vraiment nécessaire. Malheureusement, les fonctionnaires se cachent souvent derrière les textes. Au lieu de suivre leur bon sens, ils s'entêtent à faire appliquer des directives qui n'améliorent en rien la sécurité des patients mais augmentent les procédures bureaucratiques.

J'ai dirigé une droguerie pendant près de dix ans et j'ai donc été confronté directement à l'augmentation des paperasseries administratives. Les propriétaires de nos PME méritent que toutes ces charges bureaucratiques diminuent! Car ils fournissent d'importantes prestations, ce que soit en tant que chefs d'entreprise ou en tant que formateurs.

Des porte-parole de la médecine complémentaire

Trois candidats au Conseil national et proches de la branche de la droguerie nous confient quel thème ils aborderaient s'ils avaient la possibilité de faire un bref discours avant les élections.



Nom, parti, canton: **André Ackermann (PLR/SO)**
 Profession: entrepreneur, président du conseil d'administration d'Homöopharm SA
 Domicile: Wolfwil (SO)
 Etat civil: marié, trois enfants
 Loisirs: cyclisme, ski de randonnée, élevage de bétail

«Tous les acteurs concernés doivent contribuer à réduire l'importante consommation de prestations médicales. C'est pourquoi l'automédication est un thème qui me tient à cœur. En Suisse, nous disposons d'un personnel spécialisé extrêmement bien formé dans le canal OTC – un personnel qui peut transmettre directement et à moindres frais ses connaissances approfondies à la population. L'objectif étant que tous les Suisses sachent qu'en cas de maladies bénignes, les drogueries et les pharmacies sont leurs centres locaux de santé. C'est à l'OFSP de communiquer cela dans toute la Suisse.»

«Je suis candidat parce que la population suisse veut que la médecine complémentaire soit considérée comme l'égale de la médecine conventionnelle. C'est pour cela que j'entends m'engager à Berne.»



Nom, parti, canton: **Jürg Binz (PDC/BE)**
 Profession: entrepreneur, président du conseil d'administration d'ebi-pharm
 Domicile: Kirchlindach (BE)
 Etat civil: marié, deux enfants adultes et deux petits-enfants
 Loisirs: danser et jouer au football

«J'accorde la priorité à la médecine complémentaire et à la mise en œuvre de l'article constitutionnel. Je vais m'engager pour de nombreuses modifications indispensables de la loi. Il faut par exemple réaliser enfin les mesures visant à simplifier les procédures d'autorisation pour les médicaments complémentaires et phytothérapeutiques. La loi sur les produits thérapeutiques doit être précisée et la marge d'appréciation de Swissmedic drastiquement réduite. Je vais également m'engager pour soulager les PME qui constituent la colonne vertébrale de l'économie suisse.»

«Je suis candidat parce que le Conseil national a besoin d'un spécialiste de la médecine complémentaire qui soit à même de s'occuper des dossiers et de rallier une majorité.»



Nom, parti, canton: **Eberhart Peter, (PBD/BE)**
 Profession: droguiste dipl., propriétaire de la droguerie Eberhart
 Domicile: Erlenbach im Simmental (BE)
 Etat civil: marié, deux enfants adultes
 Loisirs: jouer au jass, faire du ski, voyager

«Je vais m'engager contre tous les contrôles sanitaires abusifs dont les PME sont victimes. Désormais, les restaurateurs, les boulangers, les bouchers et les détaillants sont contents quand ils ne reçoivent qu'une amende de 100 francs, alors qu'ils dirigent correctement leurs entreprises. C'est intolérable. Et Swissmedic figure en bonne place sur ma liste des points critiques! Il faut réviser au plus vite les exigences posées par les autorités concernant les médicaments naturels et supprimer les chicanes inutiles.»

«Je suis candidat parce que les détaillants et les partisans des médicaments naturels doivent avoir plus de poids et mieux se faire entendre au Conseil national.»

Le PDC et le PLR pris en étau

Les élections constituent un enjeu passionnant et suscitent bien des interrogations: qui s'en sortira bien, qui y perdra des plumes? Le Dr Werner Seitz, 57 ans, politologue et chef de la section «Politique, culture et médias» à l'Office fédéral de la statistique répond sans détour à nos questions.

Observateur et analyste averti du monde politique, le Dr Werner Seitz s'en tient aux faits. Il nous livre son analyse des trois éléments qui lui paraissent essentiels pour les élections fédérales de 2011. Aux lecteurs d'en tirer leurs propres conclusions.

1. L'essor des nouveaux partis

«Une particularité du système électoral suisse, c'est que comparé aux autres pays, il y a relativement beaucoup de petits partis, et même des petits groupuscules, qui réussissent à se faire élire au Conseil national. Cette année, en particulier, deux partis se présentent dont on dit déjà qu'ils ont d'excellentes chances de gagner des sièges: les Verts libéraux (pvl) et le Parti bourgeois démocratique (PBD). Les deux n'existent que depuis quelques années, mais leurs résultats aux élections cantonales montrent qu'il faudra compter avec eux le 23 octobre. Il est aussi intéressant de constater que même si ces deux partis sont des émanations de deux grands partis – les pvl émanant des Verts et les PBD de l'UDC – leurs «partis d'origine» respectifs ne se

sont pas pour autant effondrés. Les Verts ont même continué à progresser légèrement et l'envolée de l'UDC a seulement été légèrement freinée. Les deux nouveaux partis se sont rapidement imposés et positionnés au centre droit de l'échiquier politique. Ce sont donc les autres partis, en particulier les Libéraux-radicaux et le PDC qui font les frais de l'essor de ces deux nouveaux venus.»

2. Le phénomène UDC

«Autre fait intéressant: les résultats de l'UDC ces dernières années. Le parti a réussi à rester à un très haut niveau malgré quatre années difficiles: il y a eu l'humiliation publique infligée lors de la non réélection de Christoph Blocher au Conseil fédéral, puis le départ d'un bon tiers des sections cantonales de Berne et de Glaris et enfin l'exclusion de toute la section des Grisons. Tout cela a considérablement entamé le parti. Les gens intéressés par la politique ont alors pensé que le parti ne s'en remettrait pas. Mais l'UDC a réussi à compenser électoralement cette déconiture – partout sauf dans les Grisons où les élections ont généralement lieu selon le système majoritaire. Avec près de 29 % des sièges, l'UDC a atteint en 2007 le pourcentage le plus élevé depuis l'introduction, en 1919, du système proportionnel pour l'élection du Conseil national. Le succès exceptionnel de l'UDC s'explique par l'habile stratégie adoptée par le parti. Dans les années 90, il a commencé par serrer les rangs à droite, en mettant la pression sur les Démocrates suisses et en récupérant la quasi totalité des membres du Parti de la liberté. Il a ainsi réussi à dépasser les 20 %. Puis il a commencé à s'opposer plus ouvertement aux partis bourgeois du centre droit – alors que le PDC et le PLR adoptaient des positions plus modérées en matière de politique extérieure et sociale. L'UDC a ainsi pu offrir une alternative aux milieux conservateurs de ces deux autres partis. Le PDC a alors enregistré des pertes massives dans ses terres d'origine, à savoir la Suisse centrale et le Valais, mais aussi dans d'autres cantons où il avait un temps occupé la première place, comme dans le canton de Saint-Gall. C'est un fait unique dans l'histoire des partis politiques suisses qu'un parti de souche réformée comme l'UDC devienne aussi l'instance de référence des catholiques conservateurs. L'UDC continue d'exercer sa



Dr Werner Seitz, responsable de la section politique, culture et médias à l'Office fédéral de la statistique (OFS).

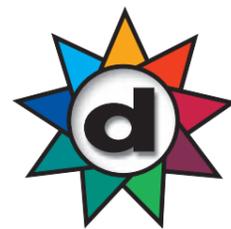
pression sur le centre droit. Mais elle n'est plus la seule: les Verts/libéraux et le PDB font désormais aussi pression sur les autres partis bourgeois. Autrement dit, le PDC et le PLR sont pris en étau.»

3. Les jeunes mettent la pression

«A intervalles réguliers, on trouve de jeunes rebelles qui exigent haut et fort le retrait des vieux politiciens. Dans le style de la génération de mai 68 qui n'avait pas été particulièrement tendre avec ses aînés ou comme les féministes qui exigeaient clairement que les hommes leur cèdent enfin la place. Et maintenant, c'est justement à une partie de la génération rebelle d'autrefois que les jeunes d'aujourd'hui demandent de leur faire de la place au Parlement. Certains partis ont anticipé le mouvement et ont placé quelques jeunes en haut de leur liste. Et les jeunes sont aussi plus nombreux à travailler en politique: les présidents de parti et de fraction ont considérablement rajeuni – Fulvio Pelli (PLR/TI) et Ueli Leuenberger (Les Verts/GE) sont de loin les plus âgés. Le fait que Pascale Bruderer (PS/AG) ait été élue à la présidence du Conseil national à seulement 32 ans illustre bien les changements intervenus dans le schéma des parcours politiques. Longtemps, accéder à une telle fonction était considéré comme l'aboutissement et le couronnement d'une longue carrière politique.

Aujourd'hui, plus besoin de gravir péniblement tous les échelons. En revanche, les jeunes conseillers nationaux d'aujourd'hui devront certainement réintégrer le monde du travail et recommencer autre chose au terme de leur carrière politique. Un parcours qui est d'ailleurs à l'image de la société actuelle.»

Propos recueillis par: Katharina Rederer /trad: cs



Il n'est jamais trop tard!

Vous fêtez un jubilé ou préparez une action spéciale?

Vous pouvez commander des exemplaires supplémentaires de la *Tribune du droguiste** et des jaquettes personnalisées durant toute l'année.

En imprimant votre message sur la jaquette et en le faisant distribuer directement dans les ménages de votre région, vous pourrez le transmettre à de nouveaux clients potentiels.



AVANTAGEUX

Désormais 11 centimes par exemplaire

SIMPLE

L'ASD organise l'impression et la distribution

EFFICACE

Peut aussi être distribué sans in-folder**

Vous souhaitez recevoir un plus grand nombre de magazines au mois de décembre?

Alors commandez vos exemplaires supplémentaires jusqu'au 20 octobre 2011 à l'ASD.

Nous vous conseillons volontiers!

Silvia Rüeeggsegger, tél. 032 328 50 57 ou e-mail s.rueeggsegger@drogistenverband.ch

* En tant que membre de l'ASD, vous recevez en 2011 :
400 exemplaires gratuits (chiffre d'affaires > 440 000.-/an) ou
100 exemplaires gratuits (chiffre d'affaires < 440 000.-/an).

** L'in-folder (enveloppe publicitaire) comprend la
Tribune du droguiste et d'autres publications publicitaires.

Vous trouverez une description détaillée de notre offre ainsi qu'un formulaire de commande pour les exemplaires supplémentaires et la personnalisation de la jaquette sur www.drogoserver.ch (français, Membres ASD, Tirages supplémentaires)

NEU

Ängstlich? —
Gestresst?
— Erschöpft?

Bevor alle Stricke reissen:
Vitango® unterstützt Sie bei geistigen und körperlichen Symptomen von Überarbeitung und Stress.

- Für mehr Gelassenheit und Energie
- Bei Müdigkeit, Reizbarkeit und Anspannung

- 2 x täglich 1 Tablette
- Gut verträglich
- Rein pflanzlich



Erhältlich in Apotheken und Drogerien.
Bitte lesen Sie die Packungsbeilage.



**Mit der Natur.
Für die Menschen.**

SCHWABE Pharma AG, CH-6403 Küssnacht a.R.



Soigner. Nourrir. Protéger.

Lorsque beauté rime avec santé.

Grâce à leur action nourrissante et intensive, les produits de la ligne de soins Burgerstein favorisent la constitution et la conservation des substances naturellement présentes dans le corps. Une nourriture intérieure qui régénère et équilibre.



Ça vous embellit. Burgerstein Vitamines

En vente dans votre pharmacie ou votre droguerie.

www.burgerstein.ch

Antistress SA, Société pour la protection de la santé, CH-8640 Rapperswil-Jona

Venez discuter!

Le 11 novembre 2011, toute la branche de la droguerie sera réunie au Musée suisse des transports, à Lucerne: la partie statutaire de l'assemblée des délégués se déroulera le matin, à huis clos; l'après-midi, tous les membres de l'ASD ainsi que des représentants de l'industrie, de la politique et des autorités pourront participer à un programme très varié qui s'achèvera comme il se doit par un apéritif.

Assemblée des délégués 2011, 11 novembre 2011, de 9 h 30 jusqu'à env. 17 heures

L'ordre du jour

PARTIE STATUTAIRE

- › **Ouverture**
- › **Election des scrutateurs** *Election*
- › **Approbation de l'ordre du jour** *Votation*
- › **Approbation du procès-verbal de l'AD du 14.11.10** *Votation*
- › **Approbation du rapport annuel 2010** *Votation*
- › **Comptes ASD 2010**
 - Rapport de l'organe de révision
 - Rapport de la commission de vérification des comptes
 - Approbation des comptes annuels et des fonds 2010 *Votation*
- › **Elections et honneurs**
 - Comité central *Election*
 - Commission de vérification des comptes (présidence) *Election*
 - Organe de révision de l'ASD *Election*
 - Commission scolaire de l'ESD *Election*
 - Commission d'examen de l'ESD *Election*
 - Commission de révision des comptes de l'ESD *Election*
 - Membres d'honneur *Election*
- › **Approbation du règlement des cours interentreprises** *Votation*
- › **Harmonisation des procédures de qualification dans la formation initiale** *Votation*
- › **Requêtes à l'AD (délai d'envoi: au plus tard le 28 octobre 2011)**
- › **Actes financiers 2012**
 - Augmentation des dédommagements de l'ASD pour les commissions *Votation*
 - Approbation des actes financiers 2012 *Votation*
- › **Approbation du budget 2012** *Votation*
- › **«La parole aux présidents»**

Programme de l'après-midi: le grand meeting de la branche

Les invitations pour la réunion de l'après-midi seront envoyées personnellement par la poste.

Deux pas en avant et un en arrière?

Martin Bangerter s'exprime sur les médicaments, la politique et la législation relative aux produits chimiques et thérapeutiques

Les connaissances, gage d'un avenir réussi

Bernhard Kunz aborde le thème de la formation continue et du perfectionnement dans la branche de la droguerie

La branche pharma a-t-elle raté le coche des services en ligne?

Conférence de Madame Prof. Dr Andréa Belliger

Nous nous faisons mieux entendre

Heinrich Gasser présente les nouveautés du domaine de la communication et des médias

Perspectives encourageantes

Martin Bangerter présente l'analyse de la structure de la branche 2010

Organisation

Les délégués recevront tous les documents dans les délais prescrits, à savoir 30 jours avant l'AD. Les requêtes à l'attention de l'AD peuvent être envoyées, dûment motivées, jusqu'au 28 octobre 2011 (le cachet de la poste faisant foi) par écrit à l'Association suisse des droguistes, Martin Bangerter, Case postale 3516, 2500 Bienne 3. Tout délégué qui ne peut se présenter à l'assemblée doit, d'entente avec sa section, désigner une personne pour le remplacer.

Bon pour la santé de votre corps

Magnésium EXPRESS

Stimule le fonctionnement musculaire.

Les nouveaux granules directs contenant du citrate de magnésium tel qu'on le trouve sous forme de constituant de l'organisme.

- Rapide. Puissant. Direct.
- Naturellement sans sucre et sans édulcorants, ni colorants artificiels
- Seulement 1 fois par jour

Disponible dans les pharmacies et drogueries.

NOUVEAU:
Se dissout dans la bouche sans eau.

Disponible aussi en comprimés effervescents

www.diasporal.ch

Comment gérer le stress

Fuir ou combattre? C'est à ce dilemme existentiel que notre corps est confronté chaque fois qu'il est soumis à une situation stressante. Il doit alors pouvoir réagir correctement dans la seconde.

Une conférence passionnante. Une salle pleine à craquer. Une question sur le bout de la langue. Et voilà que le cœur s'emballa, les mains deviennent moites et le corps brûlant. Il s'agit alors de se décider: Oui, je vais poser ma question. Lever la main. Respirer profondément et parler. Voilà qui demande du courage. Même si la situation n'est manifestement pas dangereuse, le corps répond par une réaction de stress. Car la peur, les inhibitions, les doutes, la pression et la joie provoquent un état de stress, au même titre que les infections, les opérations ou encore les blessures. Lorsqu'une personne se trouve en état de stress, son corps enclenche des réactions en chaîne qui font intervenir le système nerveux central, le cortex cérébral et le système limbique.

- ▶ La première réaction en chaîne fait intervenir l'hypothalamus qui produit de la corticolibérine (CRH de l'anglais Corticotropin-Releasinghormon) laquelle stimule la sécrétion d'ACTH (corticotropine). Celle-ci provoque à son tour la sécrétion de glucocorticoïdes par les glandes surrénales.
- ▶ La deuxième réaction en chaîne se produit au niveau du système nerveux sympathique qui active la médullosurrénale qui sécrète immédiatement un mélange de catécholamines, composé à 80 % d'adrénaline et à 20 % de noradrénaline.

A moyen terme, c'est le mélange de catécholamines qui domine. Ces hormones activent les organes fonctionnels qui assurent la survie de l'individu. D'où une augmentation de la fréquence et de la puissance de contraction cardiaque et une diminution de l'approvisionnement en sang de la peau et des organes internes. En revanche, les muscles du squelette, le muscle cardiaque et les poumons reçoivent plus de sang. Les bronches se dilatent pour pouvoir apporter

plus d'oxygène aux muscles. Parallèlement, le foie libère plus de glucose et les processus intellectuels sont bloqués au bénéfice des actes réflexes comme la fuite ou le combat. A ce moment-là, on ne réfléchit plus. On se contente de trancher. Oui ou non. Acheter ou vendre à la Bourse. Miser sur le rouge ou le noir au casino. De telles situations de stress passager font partie du quotidien. Elles nous stimulent, nous rendent clairvoyants et nous permettent de nous concentrer sur l'essentiel. Cet état est qualifié d'«eustress». Autrement dit un stress qui influence positivement l'organisme. Car il est vital pour la survie de l'individu d'avoir un certain potentiel de stress et d'excitabilité. L'eustress se produit par exemple lorsqu'une personne est très motivée à dépasser ses propres limites ou lorsqu'elle ressent un vif bonheur – par exemple en préparant une grande fête ou son propre mariage.

Le stress devient dangereux lorsque les facteurs de stress sont constamment présents (stress chronique) ou que les stimuli sont si nombreux qu'ils deviennent menaçants ou excessifs. On parle de «distress» lorsque la situation est ressentie négativement et que le corps ne peut plus compenser. En cas de stress chronique, ce sont les glucocorticoïdes qui dominent, autrement dit les hormones du stress que sont l'adrénaline et la noradrénaline. Elles ont une influence négative sur le sommeil, affaiblissent le système immunitaire – d'où une tendance accrue aux infections chez les personnes stressées. Les glucocorticoïdes influencent aussi négativement les capacités d'apprentissage et de concentration, ce qui peut provoquer des céphalées de tension. Tout cela met les nerfs à mal... et la personne a encore plus de mal à gérer son stress.

Une question de perception

En cas de stress, le corps n'a que deux options: fuir ou combattre. Ces deux réactions sont liées à l'activité physique. Concrètement, la fuite au travail correspond à une démission ou à une



Le travail est-il un stress ou un stimulus bienvenu? Il suffit parfois d'observer la situation sous un nouvel angle pour se sentir mieux.

Photo: panthermedia.net

demande de vacances. A l'inverse, l'attaque peut passer par une discussion orageuse avec son supérieur ou la formulation constructive des changements souhaités. Pour choisir l'option adéquate, la personne doit impérativement se demander quelle est la meilleure façon de venir à bout des facteurs de stress. Tout en sachant que les facteurs extérieurs, comme un supérieur pétri d'ambition ou un salaire insatisfaisant, sont généralement secondaires. Ne serait-ce que parce qu'il est difficile de les modifier. Bien plus important est l'attitude de la personne stressée face à sa situation. Ainsi, certains ne cessent de se plaindre et gémissent qu'ils n'y arriveront JAMAIS tandis que d'autres vont directement parler à leur chef et lui exposent la situation et leurs exigences: «Pour pouvoir faire cela, j'ai besoin de plus de temps/de déléguer un autre projet/de suivre d'abord une formation complémentaire/etc.» Les personnes qui veulent tout faire elles-mêmes et à la perfection sont particulièrement sujettes au stress négatif (ou distress). De même que les personnes qui sont trop sensibles aux remarques inamicales de leurs collègues ou qui ruminent longtemps les petits incidents du quotidien.

Apprendre à gérer son stress

Lorsqu'une personne vient en droguerie pour un problème de stress, le droguiste peut certes lui proposer de nombreux remèdes qui la soulageront. Mais elle doit avant tout entamer un travail sur elle-même. Elle doit s'interroger sur ses pensées, ses convictions, ses idées et toutes les émotions qui leur sont liées. On ne peut pas modifier une situation de stress si la personne concernée ne prend pas conscience de la manière dont elle pense et réagit quand elle est confrontée au stress. Une analyse objective des faits permet dans un premier temps d'observer précisément la situation. Pour ce faire, il suffit de répondre aux questions suivantes en se référant à une échelle allant de 1 à 10.

- › Quelle est l'ampleur des tâches que je dois accomplir?
- › Quelle est la lourdeur des responsabilités que je dois assumer au travail?
- › A quel point mon travail est-il apprécié et de quel soutien est-ce que je bénéficie?
- › A quel point est-ce que je m'engage dans mon travail?

Chez les personnes stressées, au moins un de ces facteurs se situe dans la zone critique. Autrement dit, soit au sommet soit au bas de l'échelle. En cas de stress chronique, ce sont souvent tous ces facteurs qui posent problème.

Bon à savoir

Préparez-vous à répondre aux questions de vos clients: la Tribune du droguiste d'octobre se penche aussi sur les différents aspects du **stress**.

Après avoir répondu aux questions, la personne devrait modifier sa perception de la situation et son attitude.

Franchise En abordant le quotidien de manière ouverte, curieuse et réceptive, les changements et les nouvelles expériences qui pourraient provoquer du stress ne sont pas perçus comme des menaces et sont donc moins stressants.

Calme Le stress prend souvent l'ascenseur pour des brouilles, par exemple lorsque quelqu'un dit un mot de travers à la personne stressée qui réagit aussitôt violemment. Mieux vaut donc adopter le comportement suivant: commencer par se taire ou par répondre par un mot aimable. Réfléchir ensuite calmement à la situation et, si besoin, en reparler par la suite. Ce repli permet de prendre de la distance et donc d'agir ensuite de manière active au lieu de réagir sur l'instant de manière passive.

Pas de préjugés «Oh, je connais ça!» Avec une telle attitude, on a tendance à porter immédiatement un jugement sur les gens. Il faut donc apprendre à considérer la vie et les autres sans les juger prématurément. Il faut également être disposé à corriger ses préjugés.

Confiance La crainte de perdre son emploi, son bien-être ou son statut social peut conduire à ne plus penser qu'à l'avenir avec angoisse. Ce qui provoque un stress énorme. Apprendre à faire confiance à la vie permet donc de réduire les angoisses – et le stress qui en découle.

Objectivité Il suffit souvent d'analyser calmement l'origine du stress et la réaction qui en découle, d'écrire noir sur blanc les points positifs et les points négatifs et enfin d'en tirer les bonnes conclusions pour améliorer la situation. Les personnes qui ne peuvent pas répondre personnellement à ces questions peuvent trouver de l'aide auprès d'un entraîneur mental, d'un coach ou d'un thérapeute. Ces professionnels aident leurs patients à cerner rapidement les origines de leurs problèmes. Proposez cette démarche à votre client si vous constatez qu'il est persuadé de ne pas pouvoir changer sa situation et s'il croit que ce ne sont que des facteurs extérieurs qui sont responsables de son stress. Car les clients qui se plaignent et gémissent sans cesse minent aussi le personnel de vente et consomment toute son énergie. Stopper par exemple leurs jérémiades en disant: «Je vois/sens/constate que vous souffrez de stress. Avez-vous déjà songé à recourir au coaching pour résoudre votre problème? Je peux vous indiquer les coordonnées d'un bon professionnel si vous le souhaitez.» Vous faites ainsi preuve d'empathie tout en vous protégeant. Car si vous ressentez les litanies de vos clients comme quelque chose de négatif, votre corps va à son tour réagir par du stress. Et donc devoir choisir entre deux options: fuir ou attaquer.

Sabine Humi /trad:cs

Informations complémentaires:

› www.stressnostress.ch



Photo: panthermedia.net

Tension et détente en phytothérapie

La respiration est un élément essentiel pour garantir l'équilibre entre tension et détente dans tout l'organisme. L'inspiration et l'expiration sont les deux pôles d'un axe qui, lorsqu'ils sont bien équilibrés, poussent à l'acte créatif.

Alterner périodes de tension et de détente produit une impulsion énergétique qui stimule l'énergie vitale. Mais si le pôle de la tension domine, le pôle détente va, pour rétablir l'homéostasie naturelle de l'organisme, faire pression sur la tension et exiger du calme. Apparaissent alors différents symptômes tels que l'ennui, la fatigue, le manque d'entrain et même l'épuisement. A l'inverse, si l'on accorde trop d'importance à la détente, la tension va faire bouger les choses par une agitation interne – qui est souvent calmée à tort par la nourriture.

Lorsqu'elles sont vécues correctement, les périodes de tension provoquent une libération d'énergie qui se traduit dans les faits par de la créativité. Mais lorsque ce flux d'énergie ne peut pas être transformé en acte créatif, il risque de provoquer un sentiment d'impuissance et d'agressivité ou d'inciter à compenser par la nourriture – ce qui se manifeste par du surpoids à long terme.

Trouver son équilibre personnel entre tension et détente est essentiel pour mener une vie épanouie, respecter sa constitution physique et apprécier le mouvement. Car bouger, c'est aussi absorber de l'oxygène – que le monde végétal nous met gracieusement à disposition.

Détente – tension – détente

Notre respiration pratique naturellement cette alternance tous les jours. Tension = inspiration; détente = expiration. La phytothérapie permet de réguler l'alternance entre tension et détente et de l'amener à un niveau sain. Ses préparations, bien choisies et dosées, stimulent le flux vital et permettent de vivre de manière plus détendue.

Oser parler de ses problèmes de stress avec des collègues peut aider à les surmonter.

Voici une sélection de plantes qui peuvent être utilisées pour rétablir l'équilibre entre tension et détente.

PASSIFLORA INCARNATA	LAVANDULA ANGUSTIFOLIA	MELISSA OFFICINALIS	VALERIANA OFFICINALIS	RHODIOLA ROSEA
détend, permet d'appréhender sa propre beauté sans crainte	détend, de sorte que tout semble à nouveau plus léger	véritable baume pour le ventre et le cœur	détend, pour retrouver son rythme personnel	élimine le stress à la racine
				

En phytothérapie rationnelle

Organe utilisé:	Partie aérienne	Boutons floraux juste avant l'éclosion	Feuilles	Racine	Racine
Constituants:	Flavonoïdes Contrairement à ce que l'on croyait, les nouvelles analyses effectuées avec la chromatographie en phase liquide à haute performance (HPLC) n'ont pas permis de démontrer la présence d'alcaloïdes du groupe des harmanes. Les principes actifs conducteurs ont été trouvés dans la famille des flavonoïdes.	Huiles essentielles	Huiles essentielles	Huiles essentielles	Divers
Substances actives:	La vitexine et ses dérivés.	Linalol, acétate de linalyle, tanins Lamiaceae	Citral, citronellal, géraniol	Valépotriate, acide isovalérique	Rosavine et salidroside dans un rapport idéal de 3:1
Mécanisme d'action:	En situation de stress, le neurotransmetteur GABA provoque un effet calmant et décontractant. Une carence physiologique de GABA peut provoquer des troubles du sommeil ainsi que des états d'anxiété et de tension. La passiflore exerce une influence positive sur le système GABA dans le système nerveux central. On lui prête également un effet similaire à la papavérine (récepteurs opioïdes).	L'huile essentielle de lavande agit en bloquant les canaux présynaptiques d'ions de calcium. Il semble qu'il y ait une action de modulation sur le système GABA quand la concentration en linalol est > 10µg/ml. Découverte récente: selon une étude clinique, 80 mg d'huile essentielle de lavande serait sensiblement plus efficace qu'un comprimé de Temesta® (tranquillisant).	Inconnu	Agit sur deux plans: régulation de différents centres nerveux, par ex. réduction de l'élimination des GABA dans la fente synaptique, et effet direct de détente de la musculature lisse.	Influence positive sur les neurotransmetteurs sérotonine, dopamine, noradrénaline et acétylcholine.
Effet:	Augmente l'effet des GABA : anxiolytique, décontractant musculaire, anticonvulsif, sédatif et hypnotique ; relaxant – spasmolytique.	Sédatif, dans le sens de sédatif de jour.	Sédatif, au niveau du tube digestif et de la fonction cardiaque.	Selon la dose: sédatif, spasmolytique, anxiolytique, hypnotique ou relaxant musculaire.	Il faudrait si possible commencer à prendre Rhodiola rosea quelques semaines avant la situation attendue de stress et pendant toute sa durée. Possibilité d'augmenter la dose en cas de stress de courte durée. Prendre de préférence à jeun avant les repas. Si la prise provoque des nausées pendant les repas, ne prendre que le matin et à midi et pas le soir pour éviter des troubles du sommeil. Durée du traitement: Cure: 6 semaines, maximum 4 mois.
Indications:	Agitation nerveuse – qui se manifeste quand la personne est pas bien centrée.	Etat d'agitation de l'esprit. peur de ne pas être à la hauteur. soutient les effets des antidépresseurs (doux à moyens).	Digestion perturbée par la nervosité, palpitations cardiaques (surtout la nuit). Soutient en cas d'Alzheimer – faire une cure de 6 mois.	Adjuvant en cas de gastrite d'origine nerveuse, d'irritation de la vessie et d'énurésie.	Indications: épuisement physique et mental avec tendance dépressive. Faiblesse immunitaire et problèmes métaboliques dus à des tensions. Maladies cutanées chroniques.
Eff. sec., CI, interactions:	Aucun connu	Aucun	Aucun		Selon la dose: irritabilité, énervement, insomnie. Sécheresse buccale, vertiges. Troubles bipolaires, énervement.

En phytothérapie holistique

	Anxiolytique, dans le sens de pouvoir montrer ses valeurs sans «euphémisme» ou «minimisation».	Sédatif, quand tout semble être trop et que l'esprit ne peut plus s'évader pour vagabonder.	Détend, quand le cœur brisé rend nerveux	Détend, pour permettre à la personne de retrouver son propre rythme intérieur.	Régule l'alternance de tension et détente pour l'amener à un niveau sain.
Formes galéniques:	Thé, capsules (poudre), combinaison d'extraits standardisés, teintures, teintures-mères, spagyrie.	Sur le marché allemand: Lasea® (capsules de gélatine molles avec 80 mg d'huile essentielle de lavande – étude clinique: meilleure efficacité que Temesta®) correspond: en aromathérapie: 1mg > 0,01ml, 1ml > env. 25 gouttes d'huile essentielle; 80 mg > 0,08ml > 2 gouttes d'huile essentielle de lavande par jour sur la face interne du poignet ou près des narines. Thés, teintures, teintures-mères, spagyrie.	Thés, huiles essentielles (la véritable HE est chère car la plante en contient peu), extraits secs standardisés (en association avec la valériane, le houblon, la passiflore, etc.), teintures-mères, teintures, spagyrie.	Extraits secs standardisés, préparations combinées, tisane – rarement en substance seule –, teinture-mère, teinture, spagyrie. Dosage standard selon Wichtl, tisane et phytopharmacologie: Sédatif de jour 45–125 mg d'extrait sec, 3 x 1–3 gouttes de teinture-mère. Hypnotique 500 mg d'extrait sec, ≥ 40 gouttes de teinture. Adapter les doses pour les personnes sensibles!	Recourir à des extraits secs pour maintenir un taux constant dans le plasma. Dans son pays d'origine, la Russie, il est coutumier de l'utiliser en infusion.

Les plantes et leurs effets

En gros, les plantes ont le même système physiologique que l'être humain. Les forces de guérison des plantes renforcent donc notre propre système d'autoguérison. Les plantes, utilisées comme remèdes, peuvent ainsi restaurer l'équilibre entre tension et détente. En phytothérapie, on distingue deux approches différentes des principes actifs.

1. La phytothérapie rationnelle

La phytothérapie rationnelle se fonde sur des principes actifs végétaux standardisés et explique leurs effets sur la base de certaines substances actives qui, considérées séparément, exercent un effet chimique sur le système physique. L'effet chimique s'explique par la théorie des récepteurs (médicament, récepteur, effet pharmacologique).

Formes galéniques usuelles: extraits standardisés ou quantifiés sous forme de comprimés, dragées, capsules, teintures et teintures-mères.

2. La phytothérapie holistique

La phytothérapie holistique considère que l'effet des plantes résulte de la conjonction de toutes les substances contenues dans les végétaux. Elle se base sur les principes

d'autorégulation de l'organisme et soutient donc les forces d'autoguérison du corps à large échelle, sans exercer d'effet chimique.

Formes galéniques usuelles: tisane, jus, teintures-mères et, au sens large, la spagyrie.

La frontière entre phytothérapie rationnelle et holistique n'est pas toujours très nette. L'exemple suivant concernant la passiflore devrait illustrer la différence fondamentale entre les deux.

La phytothérapie rationnelle explique l'effet calmant de la passiflore par l'action d'une substance semblable à la papavérine (effet sur les récepteurs opioïdes) et son effet anxiolytique par la théorie des récepteurs à la benzodiazépine.

La phytothérapie holistique considère le phénomène de la peur d'une manière globale. Elle explique l'effet de la plante par l'effet d'autorégulation du système nerveux. La passiflore régulerait la peur provoquée par le fait de ne pas avoir accordé la priorité à ses propres valeurs.

Pour être efficaces à long terme, ces deux formes phytothérapeutiques nécessitent un traitement d'une certaine durée.

Comme le corps a besoin de trois semaines pour changer, on préconise de suivre le

traitement 21 jours plus 1 – la première étape d'un changement de système est alors achevée. La cure peut durer jusqu'à six semaines, en fonction de la chronicité et de l'ampleur des symptômes. Après, il faudrait vraiment faire une pause (fenêtre thérapeutique) de deux à trois semaines.

Bon à savoir: l'aromathérapie agit immédiatement, les autres thérapies après 30 à 60 minutes.

Christine Funke /trad: cs

Source:

² www.astral.ch/août 2011

Une étude clinique a été menée pour déterminer l'efficacité d'un extrait hydro-éthanolique de la mélisse auprès de patients souffrant de formes légères à moyennes d'Alzheimer. Après 4 mois, les fonctions cognitives présentaient une amélioration significative par rapport au placebo, et ce avec des effets secondaires similaires (Akondzadeh et al. 2003).



Photo: panthermedia.net

En général, on ne prend pas suffisamment le temps de se détendre. Pourtant, des pauses régulières permettent de prévenir le stress.

**Ebi-Pharmt**

Neurexan® – aide en cas d'agitation nerveuse et de troubles du sommeil. Bien des gens souffrent de nervosité, de stress et de troubles du sommeil au quotidien. Neurexan® les soulage de manière naturelle. Neurexan® est un médicament homéopathique composé des principes actifs de passiflore, d'avoine, de café et de zincum isovalerianicum. Ceci est un médicament, veuillez lire la notice d'emballage. www.ebi-pharm.ch

**Spirig Pharma SA**

Excipial Kids® - Des soins spéciaux innovateurs pour la peau très sèche du bébé et de l'enfant avec démangeaisons. La peau sensible de l'enfant a besoin de soins particuliers. Excipial Kids soulage les démangeaisons et les rougeurs, par ex. lors de neurodermite. Excipial Kids apaise et régénère la peau. Disponible sous forme de mousse, de lotion et de crème. www.spirig.ch

**Louis Widmer**

L'Extrait Liposomal, ce soin de base anti-âge, fournit jour et nuit de précieux éléments à la peau. Désormais enrichi de la substance anti-rides «Matrixyl» qui comble les rides de l'intérieur et aide la peau à réguler elle-même son taux d'hydratation. L'acide hyaluronique hydrate la peau pour lui donner un aspect rajeuni, ferme et lisse. L'Extrait Liposomal laisse subsister un film protecteur à la fois mince et élastique.

www.louis-widmer.ch

**Flawa**

Steppers PrimaClima chaud dehors – frais dedans. La nouveauté de l'entreprise Flawa. Les semelles ultrafines Steppers PrimaClima assurent un climat agréable dans les chaussures et un confort des pieds maximal durant la saison froide. Les fibres smartcel TM Clima compensent les variations de températures et maintiennent longtemps les pieds et les chaussures au frais. Une agréable sensation de fraîcheur qui dure 7 jours. www.flawa.ch



Antistress

Ligne de soins Burgerstein: lorsque beauté rime avec santé. Des soins intensifs, qui agissent de l'intérieur: sur la base de ce concept original et innovant, Burgerstein lance une ligne de soins haut de gamme comprenant trois produits. L'apport extérieur en nutriments ayant ses limites, il est essentiel de stimuler de l'intérieur le processus de soin reconstituant grâce à des principes actifs dûment sélectionnés. www.burgerstein.ch



Midro SA

Un adulte sur trois souffre par moments de constipation. La nature offre des solutions efficaces: le séné, une des plantes les mieux documentées, est un laxatif végétal efficace. Il stimule la motilité du côlon et inhibe la résorption d'eau pour garder les selles molles. Ses composants, les sennosides, agissent dans le côlon – ils sont ainsi bien tolérés et favorisent l'évacuation. Le remède agit après huit à douze heures. Thé Midro (boîte à 15 sachets) et capsules Midro (boîte à 90 comprimés).



Held SA

Les nouvelles poudres à lessive, grâce à leur pouvoir de lavage renforcé dès 30 degrés, sont pleinement efficaces et aussi performantes que les lessives conventionnelles. Le pionnier des produits éco mise sur la force de matières premières végétales innovantes et sur le pouvoir de sels minéraux. Les produits sont testés dermatologiquement et particulièrement doux pour la peau. La nouvelle génération présente également les avantages d'un coût plus bas, d'un dosage réduit et d'un emballage refermable.



NOUVEAU

Sahag SA

i-relax combine la thérapie d'arôme, de lumière et de son. Des arômes sont diffusés par ultrasons qui, en combinaison avec des couleurs d'ambiance et de sons naturels au choix, stimulent agréablement vos sens. Télécommande, horloge LCD et timer inclus 80x185x185mm.



Iromedica

La crème hydratante Cami-moll et la Mousse de toilette sont des soins naturels pour la zone intime externe. Cami-moll assure un pH équilibré et maintient ainsi l'équilibre de la flore vaginale. La flore vaginale bénéficie d'un mécanisme de défense naturel contre les irritations, les démangeaisons et les inflammations. Agit de manière durable contre les odeurs corporelles. Sans parabènes. Exclusivement dans les pharmacies et drogueries www.iromedica.ch



Schwabe Pharma SA

Vitango®: En cas de stress et de surmenage. Vitango® est une nouveauté de l'entreprise Schwabe Pharma SA et le premier médicament enregistré à base d'orpin rose, qui soulage les symptômes physiques et psychiques dans les cas de stress et de surmenage, comme par exemple la fatigue, l'épuisement, l'irritabilité et la tension. Une posologie de 2 comprimés par jour dosés à 200 mg d'orpin rose est recommandée.

DIE NEUEN STARS DER DEKORATIVEN NATURKOSMETIK!

LOGONA
NATURKOSMETIK



Dekorative Kosmetik mit Anti-Aging-Effekt

- Neue, innovative Rezepturen
- Mit Anti-Aging-Wirkstoffen und Edelstein-Mix
- Geschmeidige, pflegende Texturen

www.hautquartier.ch



Une publicité simple, efficace et avantageuse

Grâce à la nouvelle collaboration entre l'ASD et la Poste Suisse, tous les membres de l'ASD obtiennent un rabais de publipostage pour l'envoi de cartes postales avec DirectFactory. René Wichser, propriétaire de la droguerie Weiss, est enchanté de cette prestation qu'il connaît bien.



Exemple de cartes postales créées et envoyées avec DirectFactory.

De plus en plus d'entreprises utilisent DirectFactory pour leurs publipostages sous forme de cartes postales. C'est pourquoi la Poste Suisse a développé et amélioré son outil de création en ligne de cartes postales de manière continue. Les clients disposent ainsi aujourd'hui d'un moyen efficace et avantageux de marketing direct. Grâce à ce nouveau partenariat, tous les membres de l'ASD peuvent profiter de cette offre en bénéficiant d'un rabais de 5 %. Aussi souvent que vous le souhaitez, à partir d'une commande minimale de 24 cartes postales par envoi.

Fidéliser votre clientèle grâce aux publipostages

Certaines drogueries connaissent déjà cet outil électronique et l'utilisent couramment. Telle la droguerie Wyss, par exemple, conquise par la facilité d'utilisation. La

mise sous pli des lettres est supprimée et René Wichser peut créer lui-même ses cartes postales, directement sur son ordinateur. «Cet outil est simple à utiliser, je compte deux à trois heures seulement pour la création des cartes postales et le téléchargement des adresses». C'est un gain de temps et de personnel, puisque l'envoi n'est plus effectué par voie manuelle. «Si

nous invitons par exemple des clientes à une semaine de présentation Helena Rubinstein, nous leur signalerons ensuite une éventuelle promotion sur l'assortiment des produits de la marque par carte postale.» Le succès est mesurable, les publipostages attirent les clients dans la droguerie et font gonfler le chiffre d'affaires sur les offres signalées.



«Ce nouveau partenariat me permet d'utiliser DirectFactory à des conditions encore plus avantageuses.»

Regula Isler, droguerie Schnellmann

Les cartes postales conviennent très bien pour les actions spéciales, pour annoncer des conférences ou des semaines de promotion, comme cartes de vœux pour la clientèle, comme cartes-concours ou comme bons. Chacun peut créer ses cartes postales à sa guise! Regula Isler, propriétaire de la droguerie Schnellmann, utilise volontiers cet outil pour informer la clientèle sur les thèmes de saison et les événements spéciaux. Elle est donc ravie de ce nouveau partenariat: «Ce nouveau partenariat me permet d'utiliser DirectFactory à des conditions encore plus avantageuses.»

Comment procéder

Tous les membres de l'ASD ont reçu mi-août 2011 une carte postale avec un code d'action. Pour profiter des conditions préférentielles, introduisez le code dans le champ correspondant, puis préparez et envoyez votre publipostage. La création des cartes postales et le téléchargement des adresses sont très simples: DirectFactory guide l'utilisateur dans les différentes étapes du publipostage. Les cartes sont produites en seulement deux jours et envoyées automatiquement à la date souhaitée.

Votre publipostage est prêt en quelques étapes: rendez-vous sur www.post.ch/directfactory et créez votre compte personnel (sur la page d'accueil, à droite en haut). C'est parti... Sélectionnez le format désiré: sous la rubrique «Prix», vous trouverez tous les formats et les prix correspondants. Téléchargez l'image que vous souhaitez et introduisez le texte à faire figurer au verso. Les images doivent absolument être de bonne qualité (résolution au min. 300 dpi). Ensuite, téléchargez les adresses; là aussi, vous trouverez un échantillon vous permettant d'entrer correctement les adresses dans une liste excel. Et voilà! Il ne vous reste plus qu'à sélectionner le tarif postal (courrier A ou B) et à confirmer la production et l'envoi de votre publipostage d'un clic de souris.

Anania Hoststettler / trad: Is

Vous avez perdu votre code d'action?

› ASD 032 328 50 30 / info@drogistenverband.ch

Des questions sur l'envoi des cartes postales?

- › Explication et exemple d'adresses sur drogoserver.ch (mailings/Mode d'emploi)
- › Vous trouverez de nombreuses réponses sur post.ch/directfactory, sous la rubrique «Aide» à gauche de l'écran
- › N'hésitez pas à poser vos questions à directfactory@post.ch

Des questions sur le partenariat?

› ASD Anania Hoststettler, 032 328 50 47
a.hoststettler@drogistenverband.ch

Nouvelle formule

ECHANTILLON GRATUIT

PRESENTOIR POUR COMPTOIR
PRATIQUE AVEC 20 SACHETS DE LA
LESSIVE COLORA

A COMMANDER

AU 0800 435 336
OU PAR FAX 033 439 00 38

A PARTIR DE 30°

EFFICACE.
DOUX.
DURABLE.

POUR LA PEAU

DEPUIS TOUJOURS

www.held-clean.ch

10% offre spéciale de lancement en octobre chez votre grossiste.

Nos raisons de participer à «atout santé»

La gestion de la santé en entreprise est toujours un thème d'actualité. Voilà pourquoi des entreprises de différentes branches participent à notre action «atout santé».



Les thèmes 2012

Les entreprises ont jusqu'au 21 octobre 2011 pour s'abonner aux conseils d'«atout santé». Il vous reste donc encore un peu de temps pour convaincre des entreprises de votre région de participer à notre action. A propos: vous retrouverez toutes les réponses à notre sondage ainsi que les thèmes 2012 et de nombreuses autres informations utiles sur asan.ch.

Janvier/février

Crampes/tensions musculaires: prévenir et soigner correctement

Mars

La peau et les allergies cutanées: protection et soins

Avril

La bouche et les dents: hygiène, santé et esthétique

Mai

La santé des jambes: circulation sanguine, veines et vaisseaux sanguins

Juin

Voyages: préparatifs, médecine du voyage, soigner les troubles en vacances

Juillet/août

Sport: soigner les plaies et les blessures

Septembre

Concentration: stimuler et conserver la mémoire

Octobre

Système immunitaire: développer et renforcer les défenses de l'organisme

Novembre

L'alimentation au travail: des aliments pratiques, légers et équilibrés pour une bonne digestion

Décembre

Détente: éviter le stress et faire le plein d'énergie



Groupe TRISA Suisse, 1100 collaborateurs

«Il est assurément du ressort de l'employeur d'assurer la promotion de la santé en entreprise. En revanche, je considère que chaque collaborateur est responsable de sa propre santé.»

Marco Müller, responsable des ressources humaines



LOEB SA, 500 collaborateurs

«Nous voulons aider nos collaborateurs à trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. C'est dans ce contexte que nous apprécions tout particulièrement les conseils d'«atout santé».»

Béatrice Landolt, responsable du personnel



Entreprise Weidmann, 1000 collaborateurs

«Nous attachons beaucoup d'importance à la santé de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous participons à l'action «atout santé».»

Lisbeth Schmid, responsable de la cafétéria



Phonak SA, 320 collaborateurs

«Quand la charge de travail est importante, il est bon de s'accorder plusieurs pauses. Nous aidons nos collaborateurs à prendre conscience de leurs besoins et à prendre soin de leur santé.»

Thomas Leu, responsable du restaurant du personnel Bistromax



Office fédéral du logement, 53 collaborateurs

«Nous attachons beaucoup d'importance à la santé et à la bonne forme de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous mettons chaque mois les conseils d'«atout santé» à leur disposition sur notre réseau intranet.»

Manuela Stauffer, responsable des ressources humaines



Rigibahnen, 130 collaborateurs

«Avec les conseils d'«atout santé», nous incitons nos collaborateurs à assumer leurs responsabilités quant à leur santé.»

Marcel Waldis, responsable finances et administration

Saridon® N hilft.

- Schnellere und wirksamere Schmerzlinderung als herkömmliches Ibuprofen¹
- Signifikant stärkere analgetische Wirkung als Paracetamol²

Referenzen
1) Ibuprofen sodium dihydrate, an ibuprofen formulation with improved absorption characteristics, provides faster and greater pain relief than ibuprofen acid; Schleier P et al.; Int Journal of Clinical Pharmacology and Therapeutics, Vol. 45 - No. 2/2007 (89-97) 2) Paracetamol (1000 mg) verglichen mit Ibuprofen Natrium Dihydrat (400 mg); Onset of analgesia with sodium ibuprofen, ibuprofen acid incorporating pexomer and acetaminophen - a single-dose, double-blind, placebo-controlled study in patients with post-operative dental pain; Daniels S. et al.; Eur J Clin Pharmacol, 2009.

Saridon N 200 / Saridon N forte 400
Z: Ibuprofen-Natrium 256.25 mg entspr. 200 mg Ibuprofen pro Tablette Saridon N bzw. Ibuprofen-Natrium 512.50 mg entspr. 400 mg Ibuprofen pro Tablette Saridon N forte. I: Zur maximal 3 Tage dauernden Behandlung von Kopfschmerzen, Monatsschmerzen, Schmerzen im Bereich von Gelenken und Bändern, Rückenschmerzen, Zahnschmerzen, Schmerzen nach Verletzungen, Fieber bei grippeartigen Zuständen. D: Erwachsene und Kinder ab 12 Jahren: 1-2 Tabletten Saridon N alle 4-6 Stunden (max. 6 Tabletten täglich) bzw. 1 Tablette Saridon N forte alle 4-6 Stunden (max. 3 Tabletten täglich). K: Magen- oder Zwölffingerdarmgeschwür, gastrointestinale Blutungen, entzündliche Darmerkrankungen, drittes Trimenon der Schwangerschaft, durch NSAID ausgelöstes Asthma, Bluthochdruck, schwere Nieren-, Leber- oder Herzinsuffizienz. Bei bekannter Überempfindlichkeit gegenüber dem Wirkstoff Ibuprofen oder einem anderen nicht-steroidalen Entzündungshemmer. VM: Störung der Blutgerinnung, Asthma, Schwangerschaft, Stillzeit. NW: Gastrointestinale Beschwerden. P: Saridon N: Packung zu 20 Tabletten bzw. Saridon N forte: Packungen zu 10 Tabletten. Bayer (Schweiz) AG 8045 Zürich

Les priorités des clients

Attendre en sirotant une tisane... une attitude impensable aujourd'hui! Pour attirer et convaincre les clients actuels, très responsables, il faut savoir innover. Explication de Martin Hotz, spécialiste de l'économie d'entreprise.

Martin Hotz, de plus en plus de chaînes rejoignent les grands distributeurs sur le marché suisse. Les commerces spécialisés ont-ils encore une chance face à ces géants?

Martin Hotz: La mort des petits magasins est un problème qui touche toutes les branches. Même des commerces indépendants très bien situés doivent fermer parce que les loyers sont trop chers et qu'ils ne sont économiquement plus rentables. Dans ce domaine, les chaînes sont mieux loties. Par ailleurs, les détaillants donnent beaucoup de leur personne durant leur vie professionnelle et espèrent en contrepartie engranger une somme rondelette à la remise de leur commerce. Mais c'est alors souvent la douche froide. Notamment parce que leur emplacement jadis bien situé a perdu toute valeur suite à l'arrivée de nouveaux centres commerciaux ou au déplacement des activités commerciales dans un autre quartier ou une autre commune.

Comment voyez-vous le futur des commerçants indépendants?

Il faut des indépendants, j'en suis persuadé. Il est toutefois important qu'ils développent une stratégie pour se profiler. Le consommateur doit savoir pourquoi il «doit» se rendre dans une droguerie et pas chez un grand distributeur. Pour se profiler au mieux, il ne faudrait pas se contenter d'atténuer ses faiblesses, mais plutôt valoriser ses atouts.

Ce qui signifie?

Le slogan «Parce que je ne suis pas fou» veut dire: «Je suis malin, adulte et j'achète bon marché». C'est aussi sur cette approche que se base M-Budget – et M-Budget, c'est culte. Il faut dire que cette idée s'est imposée chez les consommateurs. Il serait cependant faux de baisser les prix des articles de droguerie, parce que le commerce spécialisé ne peut de toute façon pas soutenir la concurrence avec les grands distributeurs et les discounters en matière de prix cassés. Autrement dit: le commerce spécialisé doit se démarquer autrement. Par exemple avec son service. Si le

client apprécie particulièrement une prestation, il est toujours disposé à déboursier ce qu'il faut pour l'obtenir.

Un «petit» commerçant peut donc survivre à côté de la filiale d'une grande chaîne?

Les chaînes et le commerce de détail peuvent parfaitement coexister. Pour preuve, la branche des opticiens. Certains indépendants ont vu leur chiffre d'affaires augmenter grâce à la concurrence, autrement dit l'arrivée d'une filiale de la chaîne Fielmann à proximité. Il faut juste réaliser qu'attendre ne suffit plus. Aujourd'hui, il faut aller chercher le consommateur.

Beaucoup utilisent pourtant le prix comme principal argument marketing.

Le prix est toujours un sujet brûlant. Mais le commerce spécialisé ferait mieux de renoncer à vouloir être le plus avantageux. C'est une attitude suicidaire à terme. Au final, les grands distributeurs l'emportent toujours. Il est plus important de veiller à la justesse du rapport prix/prestation; autrement dit au prix qu'un article mérite selon la perception subjective du client. Ou encore: combien le client est-il prêt à déboursier pour vivre l'expérience de l'achat en droguerie? Les facteurs déterminants sont l'accueil, la manière dont on s'occupe de lui, l'accessibilité des produits ainsi que l'ampleur et la profondeur de l'assortiment. En tant que personne, le consommateur veut être au centre de tout.

On peut donc se profiler simplement avec des services et des prestations?

Oui. Il faut dire que les consommateurs suisses ont en général une mauvaise conscience du prix des choses. Ils ne connaissent souvent pas le prix des biens qu'ils utilisent tous les jours. Les commerces spécialisés peuvent donc bien se profiler avec un bon rapport prix/prestations. Le consommateur veut simplement pouvoir comprendre pourquoi un produit est cher. ➤



Photos: Flavia Trachsel

Portrait

Martin Hotz, économiste d'entreprise, est depuis 20 ans partenaire et copropriétaire de l'entreprise de conseil Fuhrer & Hotz – Excellence in Retailing. Durant cette période, il a notamment participé à la fondation du forum suisse du marketing et d'une plateforme de formation continue pour le commerce et l'industrie. Ce natif de Baar (ZG) s'intéresse tout particulièrement à l'étude du comportement au POS ainsi qu'aux projets de micro-marketing. A côté de son travail, ce père de famille de 45 ans et ancien joueur de LNA de handball pratique différentes activités sportives et de bien-être. Il consacre volontiers ses loisirs à sa femme et à ses deux enfants.

On a pourtant une tout autre impression du comportement des consommateurs suisses quand on observe les chasseurs de bonnes affaires...

Les clients vagabonds qui courent les bonnes occasions ne sauraient constituer le groupe cible d'une droguerie. En tant que commerçant spécialisé, on ne peut pas s'apitoyer sur soi-même. Il faut communiquer, faire comprendre que l'on n'a certes pas les prix les plus bas, mais bien les meilleurs. Les consommateurs suisses ne sont pas très avertis quant aux prix, mais très sensibles aux prestations.

Les communautés sont à la mode, sur Facebook, Twitter etc. On échange des avis sur tout et sur tout le monde. Les shops en ligne ne cessent de se développer. Est-ce un créneau pour le commerce spécialisé?

Profiler son entreprise en ligne est une possibilité, mais pas une obligation. L'ancrage, le réseautage local est beaucoup plus efficace. Le grand avantage des commerçants locaux, c'est que leur «communauté» est bien réelle et sur place. Les professionnels qui soignent leurs relations et créent des liens personnels et émotionnels avec leurs clients sont sur la bonne voie. S'engager dans la vie associative locale peut également avoir des effets très positifs sur la fréquence et le chiffre d'affaires à long terme.

Comment y parvenir?

D'abord, il est important de bien connaître les attentes des clients. On commence donc avec l'équipe de sa droguerie: chaque collaborateur devrait bien connaître son magasin. «Quels sont nos objectifs et dans quels domaines voulons-nous être les meilleurs?» Ces questions nécessitent des réponses – claires et compréhensibles pour tous. Il peut être utile de noter sur une page A4 les valeurs essentielles du magasin et de suspendre cette notice en bonne place. Pour que tous les membres de l'équipe puissent régulièrement jeter un œil sur ces principes fondamentaux.

Et sinon?

Un commerçant spécialisé devrait absolument savoir comment le client le perçoit. Et ne pas imaginer qu'il le sait de toute façon puisqu'il a tous les jours affaire à sa clientèle. Il ne doit pas se contenter de discuter avec son «fan club», autrement dit avec un cercle restreint d'habitues, mais avec tous les clients. Et durant les discussions, prêter une oreille attentive aux critiques. Elles donnent souvent de précieuses impulsions.

Lors du sondage réalisé auprès des clients, les drogueries ont généralement obtenu de bons résultats quant à la satisfaction de la clientèle. N'est-ce pas suffisant?

Non. C'est même dangereux. Les entreprises où la satisfaction de la clientèle est supérieure à la moyenne devraient étudier les résultats et les comparaisons plus en détail. Se demander par exemple où se situent leurs concurrents. Finalement, obtenir la note de 5 n'est pas particulièrement reluisant si le concurrent a un 5,5.



«Il y a toujours une part assez importante de consommateurs qui ne sont pas mus par des considérations financières.»

Qu'attendre du futur?

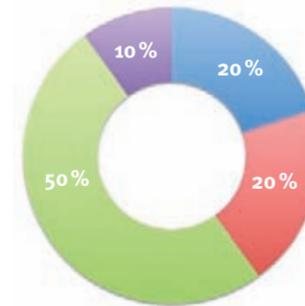
Comment atteindre le client s'il ne vient plus de lui-même chez moi? Voilà une question qui gagnera certainement en importance à l'avenir. De même que le terme de «commerce de détail multicanal». En effet, il faudra trouver de nouvelles voies et de nouveaux modèles pour satisfaire les attentes des clients. Car les évolutions actuelles dans le secteur du commerce et de l'économie ne sont malheureusement pas seulement des turbulences passagères. Au contraire: elles vont se poursuivre et à un rythme de plus en plus soutenu. Seuls ceux qui sauront s'adapter constamment aux attentes des clients gagneront. Enfin, une chose est sûre: la tendance actuelle au tout virtuel va s'échouer. Le «off line» sera de nouveau plus recherché. Car malgré tous les progrès technologiques, rien ne remplacera jamais les contacts personnels. Les prémices de cette évolution se manifestent déjà.

Flavia Kunz / trad: cs

Fuhrer & Hotz

Fondée il y a 40 ans, l'entreprise de conseils Fuhrer & Hotz – Excellence in Retailing travaille surtout dans le commerce spécialisé et de détail pour les produits alimentaires et ceux qui leur sont proches. L'objectif de l'entreprise est de transformer les chalandes en véritables acheteurs. Fuhrer & Hotz collaborent donc intensivement avec les commerçants et les fournisseurs et étudient les motivations et les comportements d'achat – non par le biais de sondages, mais en observant personnellement les clients dans les magasins pour pouvoir analyser leur véritable comportement. L'objectif étant de montrer au commerce comment augmenter la fréquence de la clientèle et en tirer profit.

Sondage en ligne



Résultats du dernier sondage:

La Suisse comptera sans doute bientôt plus de places d'apprentissage que d'apprentis. Comment voyez-vous l'évolution du nombre des apprentis dans votre droguerie?

- 20 % Très bonne, nous recevons beaucoup de demandes pour des places d'apprentissage.
- 20 % Bonne, je n'ai pas de problème à repourvoir les places d'apprentissage vacantes.
- 50 % Moyenne, c'est assez difficile de trouver de bons apprentis.
- 10 % Très mauvaise, on ne trouve plus guère de bons apprentis.

Nouveau sondage:

Comment gérez-vous les réclamations des clients dans votre droguerie?

Donnez-nous votre avis sur: www.d-flash.ch/umfrage/?sprache=f

En votant, vous voyez directement les résultats provisoires du sondage. (Les résultats du sondage ne sont pas représentatifs)

E. ANWANDER & CIE. AG

**Verpackungen für
pharmazeutische Produkte
chemisch-technische Produkte
kosmetische Produkte
Lebensmittel
Labor- und Offizinbedarf**

**1500 Artikel im Standard-Sortiment
sofort ab Lager lieferbar.
Verlangen Sie unseren Katalog.**

E. ANWANDER & CIE. AG Langmattstrasse 12 CH-4104 Oberwil
Telefon 061 338 33 33 Telefax 061 338 33 11
info@anwa.ch www.anwa.ch

Im Winter wärmstens empfohlen.

DOETSCH GREYER AG - BASEL

Dies sind Arzneimittel. Lassen Sie sich von einer Fachperson beraten und lesen Sie die Packungsbeilage.

Des lentilles qui ne dorment pas...

Parmi toutes les lentilles de contact, certaines sortent vraiment de l'ordinaire: les lentilles nocturnes! Raymond E. Wälti, opticien dipl. féd. et optométriste, ne cache pas son admiration pour ces petits travailleurs de nuit.

«Les lentilles de contact nocturnes sont mon thème de prédilection», assure Raymond E. Wälti, propriétaire du magasin spécialisé Optilens à Thoune (BE). Ces petits objets, qui semblent tout droit sortis d'un conte de fées, sont en fait le fruit d'années de recherches, lesquelles ont commencé dans les années 60 aux Etats-Unis. Ces lentilles particulières doivent être portées au moins quatre heures par nuit. Pendant que la personne dort, elles exercent des pressions mécaniques et physiques pour remodeler la couche cornée. D'où une vision plus nette durant la journée. Et comment ça marche? Grâce à des appareils de mesure modernes et performants, on peut aujourd'hui mesurer très précisément la surface de la cornée. Ces appareils, appelés kératographes, analysent 22 000 points à la surface de la cornée. «Avec ces données, nous pouvons calculer exactement la forme que devra avoir la lentille pour assurer une correction optimale de l'œil», explique Raymond E. Wälti. «Cette courbure spécifique est imprimée sur la face interne de la lentille, un peu comme un négatif, et remodèle ainsi la cornée pendant la nuit.» Et notre interlocuteur de souligner l'importance du liquide lacrymal qui humidifie l'espace entre la lentille et les yeux: «Il produit une sorte d'aspiration qui aplatit les cellules à la surface de la cornée.»

Les lentilles de contact de nuit se basent en principe sur une technique similaire à celle du laser. «Lors d'une opération au laser, on remodèle le tissu sous l'effet du rayonnement», explique le spécialiste. «Avec les lentilles, nous remodelons la cornée par l'effet d'aspiration sous la lentille. Le porteur de lentilles nocturnes peut ainsi voir correctement pendant la journée.» La recherche a encore découvert un autre avantage de ces petites perles technologiques: «Diverses études menées ces dernières années ont révélé que

le port des lentilles nocturnes freine l'évolution de la myopie. Car ces lentilles corrigent harmonieusement la myopie sur toute la surface de la cornée», précise Raymond E. Wälti. «L'œil n'a donc plus besoin de croître en longueur, ce qui stabilise la myopie.»

On peut donc se demander pourquoi tous les myopes ne portent pas des lentilles de nuit. «C'est un produit encore peu connu et les gens n'ont pas toujours le courage de se lancer», constate notre interlocuteur, lui-même convaincu de l'utilité des lentilles de nuit. Il conseille donc à toutes les personnes intéressées de s'informer plus amplement auprès d'un spécialiste.

Un vaste choix

Les lunettes, on peut tout simplement les mettre quand on en a besoin. Les lentilles de contact en revanche nécessitent des manipulations plus précises. Elles se déclinent en d'innombrables variantes: hebdomadaires, multifocales, jetables, teintées... Voici les avantages et les inconvénients de quelques modèles.

Les lentilles nocturnes

Avantages: la correction est réversible. Si la personne, pour quelque raison que ce soit, veut reporter des lunettes et abandonne les lentilles «elle verra de nouveau aussi mal qu'avant après deux ou trois semaines», sourit Raymond E. Wälti. Autre avantage du port nocturne: on voit très bien si l'on doit se lever pendant la nuit.

Inconvénients: il faut les porter régulièrement, autrement dit, pratiquement chaque nuit. Car les lentilles corrigent certes la forme de la cornée, mais l'effet ne dure pas plus de deux jours.

Bon à savoir

Préparez-vous aux questions de vos clients: la *Tribune du droguiste* d'octobre s'intéresse aussi à la **vision**.



Lentilles de jour, de nuit, hebdomadaires ou multifocales: il en existe pour tous les yeux, tous les goûts et toutes les bourses.

Pour qui: les lentilles de contact de nuit sont idéales pour les personnes qui ne veulent pas mettre des lunettes. Parmi les clients de notre interlocuteur figurent des personnes qui sont professionnellement exposées à la poussière ou à un air très sec ainsi que des sportifs. Ces lentilles sont particulièrement indiquées pour les athlètes qui pratiquent le triathlon, car les lunettes et les lentilles de jour ne sont pas pratiques quand il s'agit d'enchaîner vélo, natation et course à pied. Enfin, les mères très myopes qui doivent se lever la nuit pour allaiter et n'aiment pas mettre des lunettes le jour pour dorloter bébé apprécient aussi ces lentilles.

Les lentilles hebdomadaires

Avantages: on peut les porter une semaine entière. Après une semaine, il faut les changer pour des raisons d'hygiène. La vision est parfaite de jour comme de nuit.

Inconvénients: le démaquillage est un peu délicat quand on porte ce type de lentilles. Il faut les enlever après une séance de natation ainsi que le soir, en cas de refroidissement.

Pour qui: certaines personnes ne sont pas à l'aise si elles ne voient pas bien quand elles se lèvent le matin. Par exemple les jeunes mères très myopes qui préfèrent ne pas devoir chercher leurs lunettes quand elles doivent se lever en pleine nuit pour consoler bébé. Les personnes qui doivent assurer un service de piquet apprécient aussi les lentilles hebdomadaires. Surtout si elles ont la possibilité de dormir quelques heures pendant la nuit mais doivent pouvoir voir parfaitement en cas d'alerte. Les militaires utilisent aussi volontiers ce type de lentilles, notamment lorsque les conditions d'hébergement ou d'hygiène ne permettent pas un nettoyage optimal des lentilles classiques. Enfin, les lentilles hebdomadaires sont également utiles en voyage. Pour sa part, Raymond E. Wälti recommande aussi ces lentilles aux personnes qui ont de la peine à nettoyer correctement tous les jours leurs lentilles.

Lentilles multifocales

L'âge venant, de nombreuses personnes ont besoin de lunettes qui corrigent à la fois la vision de près et la vision de

loin. Mais elles ne les supportent pas toujours bien. «Les lentilles multifocales peuvent constituer une bonne alternative pour ces personnes», assure notre interlocuteur. Particularité: il existe trois types de lentilles multifocales. Elles utilisent

Le système de vision alternée: la partie supérieure de la lentille corrige la vision de loin et la partie inférieure, la vision de près – exactement comme les lunettes à verres progressifs.

Le système de vision simultanée: le centre corrige la vision de près et la périphérie, la vision de loin. «D'un point de vue purement optique, cette correction ne devrait pas fonctionner. Mais le cerveau sait quelle image il veut conserver: il choisit la plus nette et se débarrasse de celle qui est floue», résume Raymond E. Wälti.

Le système de monovision: une lentille corrige la vision de loin, l'autre celle de près. «Cela peut sembler étrange, mais ça fonctionne très bien», assure le spécialiste. «Parce que le cerveau ne traite pas exactement de la même manière les informations visuelles qui viennent de l'œil droit et celles qui proviennent de l'œil gauche.»

Avantages: avec les lunettes à verres progressifs, la vision périphérique manque souvent de netteté. Et les gens qui portent de telles lunettes doivent souvent adopter une position de la tête plutôt désagréable. Des inconvénients qui ne se retrouvent pas chez les lentilles. Explication: comme les lentilles adhèrent directement à l'œil, elles suivent tous les mouvements des yeux – impossible donc d'avoir un mauvais angle de vue. Les lentilles multifocales constituent aussi une alternative très appréciée aux lunettes de lecture.

Inconvénients: au début, il faut avoir de la patience car le port de lentilles multifocales nécessite de s'habituer à beaucoup de nouvelles choses – la manipulation des lentilles, leur nettoyage et surtout la nouvelle acuité visuelle.

Nombreuses spécialités

A ces modèles s'ajoutent encore les lentilles post-opératoires, les lentilles jetables ou encore les lentilles mensuelles. Le choix des lentilles dépend donc de l'utilisation que la personne veut en faire, des corrections optiques à apporter et enfin du budget.

Près de 90 % des lentilles utilisées de par le monde sont des lentilles souples. Notamment parce qu'on s'y habitue très vite (environ 10 minutes) et que le risque de les perdre est relativement faible. L'inconvénient des lentilles souples est qu'elles durent nettement moins longtemps que les rigides parce qu'elles sont poreuses et sensibles à la saleté.

Raymond E. Wälti recommande aux porteurs de lentilles de faire contrôler leurs lentilles tous les six mois par un spécialiste. Car une mauvaise utilisation ou adhérence des lentilles ainsi qu'un nettoyage insuffisant peuvent provoquer des inflammations oculaires.

Katharina Rederer / trad: cs

Portrait



Raymond E. Wälti est opticien diplômé, spécialisé en lentilles de contact. Cet optométriste SSOO, âgé de 43 ans, a suivi une formation complémentaire de coach visuel puis une formation postgrade aux Etats-Unis, où il a obtenu un master en optométrie clinique. Il est marié, père de deux enfants et vit dans la région de Thoune.

Tactique d'infection décryptée

L'été s'en est allé et voici que pointe la saison de la grippe et des refroidissements. Les symptômes caractéristiques comme le rhume, la toux, les maux de gorge et les douleurs articulaires sont bien connus. Mais la manière dont les virus pénètrent dans l'organisme a été découverte il y a peu.

Scientifiquement parlant, la grippe classique est une maladie très intéressante. Car elle fait partie des maladies hautement contagieuses. La véritable grippe est une maladie infectieuse déclenchée par des virus du type A, B ou C. Les virus altèrent les muqueuses du nez ou de la bouche ou la conjonctive de l'œil et parviennent ainsi dans la circulation systémique, provoquant alors les symptômes caractéristiques de la grippe. La colonisation de l'organisme par les virus active l'ensemble du système immunitaire et restreint par conséquent sa fonction-barrière. Pour cette raison, le système immunitaire peut plus facilement être la proie ensuite d'une infection bactérienne, comme une inflammation de l'oreille, une sinusite, une bronchite ou une pneumonie. Bien que les chercheurs partent du principe que la population acquiert, avec chaque nouvelle vague de grippe, une protection virale supplémentaire, la grippe atteint chaque année un indice de contagion de 15 à 75 %. Ce qui signifie que la grippe touche 15 % des adultes en bonne santé et peut atteindre jusqu'à 75 % des personnes dont le système immunitaire est affaibli. Les virus se propagent d'être humain à être humain, par exemple par les éternuements ou la toux. L'infection due à la projection de gouttelettes est favorisée en outre par les conditions climatiques: les températures plus fraîches affaiblissent le système immunitaire, qui devient plus sensible. Mais les locaux surchauffés ont aussi un impact négatif puisque les muqueuses se dessèchent, perdant ainsi de leurs capacités protectrices. Un



Des chercheurs de l'Université de Zurich ont démontré que les virus utilisent la tactique de Winkelried pour pénétrer dans l'organisme.

autre paramètre de propagation des virus est le comportement humain: des chercheurs ont pu mesurer que lorsqu'une personne éternue, les virus sont propulsés à une vitesse pouvant atteindre 160 km/h sur une distance de quatre mètres. Dans ces circonstances, il serait fortement recommandé de porter un masque hygiénique de protection comme cela se fait dans les pays asiatiques. Compte tenu que ce n'est pas le cas sous nos latitudes, il est d'autant plus indispensable de respecter la règle qui consiste à éternuer dans le creux du coude et de se laver régulièrement les mains pour éviter toute contamination.

Bon à savoir

Préparez-vous à répondre aux questions de vos clients: la *Tribune du droguiste* d'octobre décrypte aussi les mécanismes de la **grippe**.

Rois de la ruse

Ce n'est que récemment que l'on a découvert comment les virus parviennent à surmonter la barrière de protection formée par les muqueuses. En temps normal, les cellules épithéliales qui tapissent les parois du nez ou des poumons ne possèdent aucun récepteur permettant aux virus de se fixer. Or, on savait qu'en cas d'infection virale, une expression spécifique de récepteurs survient à la surface des cellules. Des chercheurs de l'Université de Zurich viennent d'en trouver l'explication – à point nommé avant l'hiver. Ils ont pu montrer que les virus appliquent le principe dit de Winkelried: un bataillon d'avant-garde se sacrifie et se laisse «dévorer» par les macrophages au cours du processus normal de phagocytose. Ce mécanisme provoque une activation immunologique, qui déclenche l'expression des récepteurs via différentes molécules d'alerte. Cette découverte sur la tactique d'infection ne permet bien sûr pas d'empêcher la grippe, mais elle constitue une base importante qui pourrait contribuer au développement de nouveaux médicaments efficaces. En effet, si l'on pouvait empêcher l'activation du système immunitaire, le virus ne serait pas même en mesure de pénétrer dans l'organisme.

Vacciner, oui ou non?

Compte tenu du risque élevé de contamination, la question est régulièrement posée: faut-il ou non se faire vacciner? La vaccination est recommandée pour les personnes d'un certain âge (>60 ans) et dont le système immunitaire est déficient (malades chroniques), ainsi que les personnes malades et les enfants qui souffrent d'une maladie chronique comme l'asthme ou le diabète. Ces personnes dont le système immunitaire est affaibli sont donc plus facilement sujettes aux infections virales et en sont plus violemment touchées. Les personnes âgées, en particulier, courent un risque considérable puisqu'elles peuvent même en mourir. La mort est généralement due aux infections bactériennes secondaires, comme cela peut être le cas avec une pneumonie. Or la vaccination, en empêchant une contamination par la grippe, prévient l'affaiblissement du système immunitaire et réduit par conséquent le risque d'infection secondaire dangereuse.

Néanmoins, la vaccination contre la grippe n'exclut pas de développer des symptômes comme la toux, le rhume, les maux de gorge ou la fièvre. Ceux-ci peuvent en effet être provoqués par d'autres virus contre lesquels la vaccination n'agit pas.

Julia Burgener / trad. Is



Ihre Empfehlung bei Schnupfen Jetzt im Fokus bei Ihren Kunden:

Emser® Nasendusche & Emser Salz®

- lindern typische Schnupfen-Symptome effektiv und ganz natürlich
- lösen festsitzenden Schleim
- lassen die Nasenschleimhaut abschwellen
- die unkomplizierte Lösung bei:
 - akuter und chronischer Rhinitis
 - akuter und chronischer Nebenhöhlenentzündung



Die ideale Zusatzempfehlung:
Emser® Nasensalbe sensitiv – pflegt die wund Nase



Attraktive Platzierung im Emser® Modul Ihres Sidroga® Langzeitdisplays

www.emser.ch

Infos zum Emser® Sortiment im Sidroga® Langzeitdisplay. Tel.: 061/8750075

Emser Salz®: (Analysedaten in g/kg: Li⁺ 0,21; Na⁺ 290,9; K⁺ 6,11; Mg²⁺ 0,291; Ca²⁺ 0,016; Mn²⁺ 0,0001; Fe^{2+/3+} 0,003; F⁻ 0,078; Cl⁻ 188,4; Br⁻ 0,202; I⁻ 0,005; NO₃⁻ 0,355; SO₄²⁻ 9,24; HCO₃⁻ 474,4; CO₃²⁻ 14,0). **Anwendungsgebiete:** Zur Behandlung von akuten und chronischen katarrhalischen Erkrankungen der Nase und Nasennebenhöhlen, des Rachens, des Kehlkopfes und der Bronchien. **Anwendungsbeschränkungen:** Überempfindlichkeit gegenüber den Inhaltsstoffen, Atemnot bei früheren Inhalationen, bei Schwangerschaft und Stillzeit nach Rücksprache mit dem Arzt/der Ärztin. **Nebenwirkungen:** bei Nasenspülungen im Einzelfall leichtes Nasenbluten, bei Inhalation Reizung mit Atemnot bei sehr empfindlichem Bronchialsystem. Abgabekategorie: D. Sidroga AG; CH-4310 Rheinfelden.

Quid des livraisons à domicile?

Ma cheffe est propriétaire d'une droguerie et exige de moi, en tant que droguiste, que j'effectue régulièrement des livraisons à domicile avec ma voiture privée pendant et après mes heures de travail. Je ne reçois aucune indemnité, ni pour l'essence ni pour la durée de déplacement. Est-ce légal?

Les relations de travail sont définies dans le contrat de travail et les règlements et directives de l'employeur. Celles-ci n'étant pas connues, on peut admettre qu'il n'existe pas de telles prescriptions.

En acceptant son engagement, l'employé s'engage à mettre sa force de travail pour un certain temps à disposition de l'employeur. Le temps hebdomadaire de travail est défini dans le contrat de travail individuel

ou la CCT. Le collaborateur peut disposer librement du temps restant. S'il doit effectuer des livraisons après son temps de travail contractuel ou durant sa pause de midi, il ne peut plus disposer de son temps libre à sa guise; il est plutôt contraint d'être à nouveau à la disposition de son employé. Ce temps constitue par conséquent un temps de travail et il ne fait donc aucun doute qu'il doit être rémunéré comme tel.

Si vous ne vous êtes pas mis d'accord avec votre cheffe sur l'utilisation de votre voiture privée, en l'absence de toute base contractuelle en la matière, votre supérieure ne peut pas exiger son utilisation régulière à des fins professionnelles. Un accord aurait en effet dû être discuté et conclu au préalable.

L'art. 327, let. b, al. 1 du CO stipule que l'employeur doit absolument indemniser les frais d'utilisation et d'entretien liés aux déplacements professionnels. Ces frais comprennent l'huile, les pneus (pneus d'hiver inclus), l'essence, les prestations de service et les réparations.

Si l'employé utilise son véhicule pour des tâches professionnelles, les coûts liés à l'assurance responsabilité civile, aux charges fiscales et aux amortissements doivent également lui être remboursés au pro rata (art. 327 let. b al. 2 CO). Les

Les déplacements de service font partie du risque d'exploitation de l'entreprise, même s'ils sont effectués avec une voiture privée.

parties contractuelles peuvent établir un accord différent. En général, elles conviennent d'une indemnité kilométrique, qui doit correspondre au minimum aux frais réels, faute de

quoi elle n'est pas valable.

La situation peut devenir délicate lorsqu'un accident survient lors d'un déplacement à but professionnel effectué par un employé. Les déplacements de service font partie du risque d'exploitation de l'entreprise, même si les trajets sont effectués avec une voiture privée. Les mêmes dommages sont imputables à l'employé que s'il utilise un véhicule de service. En cas de négligence moyenne ou légère, l'employé peut donc exiger l'indemnisation partielle ou intégrale des dégâts.

Le temps consacré à vos déplacements pour les livraisons à domicile doit être indemnisé au taux horaire usuel. En outre, vous avez droit aux frais d'utilisation et d'entretien ainsi qu'aux coûts induits par la responsabilité civile, la charge fiscale et l'amortissement (au pro rata). Je vous recommande donc de discuter la question ouvertement avec votre supérieure et de conclure un accord écrit.



Regula Steinemann,
avocate et directrice de
«Employés Droguistes Suisse»

Cette page est ouverte à
«Employés Droguistes Suisse».
L'avis de l'auteur ne doit pas coïncider avec celui de la rédaction.

www.droguisten.org

Sujets à approfondir



Les enjeux de l'ethnopharmacologie

Les pratiques médicales et thérapeutiques s'ouvrent de plus en plus à des formes de soins différentes, utilisant notamment des plantes médicinales. A l'aube de cette évolution, l'approche ethnopharmacologique s'appuie sur une méthodologie rigoureuse et un comportement éthique pour proposer des pistes de recherche originales. Cet ouvrage vous emmène à la découverte de cette science pluridisciplinaire où se rejoignent les sciences humaines, biologiques et médicales, pour des traitements plus respectueux de l'homme et de son environnement.

Jacques Fleurentin,
Bernard Weniger: «Traditions thérapeutiques et médecine de demain», Ouest-France, 2011, ISBN 9782737352546, Fr. 30.50



Prospecter et fidéliser

Complémentaires du courrier, du téléphone ou du point de vente, les nouveaux canaux de communication enrichissent la relation client. Quelles sont leurs caractéristiques et comment les exploiter de façon optimale? Comment conjuguer ces différents supports pour prospecter, fidéliser ou reconquérir le client? Cette 3^e édition présente le marketing client sous toutes ses facettes: de la prospection à la reconquête, de la stratégie à l'opérationnel.

Yan Claeysen, Anthony Deydier: «Le marketing client multicanal», Dunod, 2011, ISBN 9782100557615, Fr. 65.10



Excipial Kids®

Beruhigt und regeneriert die Haut

Innovative Spezialpflege für sehr trockene und juckende Baby- und Kinderhaut.

NEU

Excipial Kids® beruhigt und regeneriert die Haut dank der innovativen Kombination von drei Inhaltsstoffen:

- **SymCalmin®** – reduziert den Juckreiz und die Hautrötung
- **Dexpanthenol** – beschleunigt die Wundheilung, wirkt entzündungshemmend
- **Glycerin** – spendet intensiv Feuchtigkeit

Als Schaum, Lotion und Creme erhältlich. Lassen Sie sich in Ihrer Apotheke oder Drogerie beraten.



Spirig Pharma AG, CH-4622 Egerkingen, www.spirig.ch

Innovation for skin and health
spirig

09/11

Toutes les eaux ne se ressemblent pas

L'eau du robinet est la meilleure boisson désaltérante – en Suisse du moins. Mais si l'on veut utiliser l'eau pour d'autres usages, il est conseillé de vérifier soigneusement sa qualité. Car toutes les eaux ne se ressemblent pas.

Photo: fotolia.de

Purifiée, hautement purifiée, distillée, vitalisée ou magnétisée: tout le monde connaît l'eau sous l'une ou l'autre de ces formes. Mais ceux qui s'intéressent plus précisément à cette matière première se retrouvent vite confrontés à d'importants défis. Raison pour laquelle *d-inside* présente ici les «eaux» les plus importantes pour les drogueries.

La conductivité de l'eau

Les sels anorganiques présents dans l'eau sont constitués de cations, chargés positivement, et d'anions, chargés négativement. Plus les ions sont nombreux dans l'eau, plus la conductivité électrique de l'eau est importante et moins la résistance est importante.

Valeurs de la conductivité de l'eau pure

Température (°C)	Conductivité (µS*cm-1)
0	2,4
10	3,6
20	4,3
25	5,1
30	5,4
40	6,5
50	7,1
60	8,1
70	9,1
75	9,7
80	9,7
90	9,7
100	10,2

Tab.008-1: température et conductivité (Ph.EU, 5.o, 3653)

L'eau en termes physiologico-nutritifs

Boire de l'eau distillée en quantités raisonnables ne présente pas de danger majeur. D'un point de vue physiologico-nutritif, il n'est cependant pas souhaitable d'éliminer les sels dissous dans l'eau car le corps a besoin de ces sels, et ce en quantités différentes. Ainsi, boire de l'eau distillée à long terme tout en ayant une alimentation trop peu variée pourrait, selon la Société allemande de nutrition (DGE), provoquer une diminution des électrolytes dans le sang. L'eau devient vraiment mauvaise pour la santé – qu'elle soit distillée ou pas – lorsqu'elle est consommée en trop grandes quantités. Dans ce cas, on parle d'intoxication à l'eau (ou hyperhydratation).

Eau potable

(*Aqua fontana, Aqua potabile, Aqua communis*)

Selon l'ordonnance suisse sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAI/OU), l'eau potable est destinée aux utilisations suivantes: la boisson, la cuisson et la préparation de denrées alimentaires ainsi qu'au lavage d'objets entrant en contact avec des produits alimentaires. En revanche, l'eau potable, ne serait-ce qu'en raison de ses variations saisonnières, ne convient pas à la fabrication de préparations pharmaceutiques.

Par ailleurs, le goût, l'odeur et l'apparence de l'eau potable doivent être irréprochables et ses valeurs de tolérance et valeurs limites en matière de substances étrangères et de composants ne doivent pas être dépassées. Telles sont les prescriptions d'hygiène de l'ordonnance sur les substances étrangères et les composants dans les denrées alimentaires (OSEC). Ainsi l'eau du réseau peut contenir au maximum 100 germes/ml resp. 300 germes/ml et doit être entièrement exempte de germes fécaux comme les *E. coli*, les entérocoques et les salmonelles.

Eau purifiée, AP

(*Aqua purificata PhEur, Aqua pH 5, eau distillée, Aqua destillata*)

L'eau purifiée convient à la fabrication de médicaments qui ne doivent ni être stériles, ni exempts de pyrogènes. Comme son nom l'indique, l'eau purifiée est produite à partir d'eau potable, purifiée de certains sels. Les valeurs limites pour les substances organiques et inorganiques figurent dans les prescriptions de qualité de la Ph. Eur. L'eau purifiée doit être exempte de tout additif et remplir au minimum les exigences de l'eau potable.

Eaux particulières

- › **Eau vitalisée**
une eau chargée d'énergie (dynamisée) par des vibrations particulières
- › **Eau oxygénée**
teneur élevée d'O₂
- › **Eau ionisée**
variable, selon qu'elle affiche plus ou moins d'électrodes, elle présente un autre pH
- › **Eau colloïdale**
contient des agrégats moléculaires invérifiables
- › **Eau de lune**
eau mise en récipient à certaines phases de la lune
- › **Eau magnétisée**
eau «chargée» par des pierres, etc.
- › **Eau thermale**
riche en oligo-éléments comme le fer, le cuivre, le zinc, l'iode; se caractérise également par sa température. Peut être utilisée dans la fabrication de produits cosmétiques.

Eau distillée plusieurs fois

Si l'eau doit être très pure, une seule distillation ne suffit pas. Il faut renouveler l'opération plusieurs fois. L'appellation finale de l'eau dépend du nombre de fois que l'on doit répéter la procédure de distillation, notamment à l'aide d'un échangeur d'ions. Les méthodes les plus fréquentes sont la bidistillation et la tridistillation, aboutissant respectivement à de l'eau bidistillée et tridistillée.

L'eau distillée plusieurs fois ne devrait pas être stockée dans des récipients en verre. En effet, durant le stockage, l'acide silicique présent dans les fibres de verre peut se dissoudre et contaminer l'eau. Dès la deuxième distillation, il est donc conseillé de conserver l'eau dans des récipients en quartz ou en platine. Voici quelques exemples d'eau distillée plusieurs fois: Aqua dest. Braun, eau distillée Bichsel, Aqua purificata Hänseler
Important: le nombre de germes microbiologiques peut varier en fonction de l'eau potable utilisée et/ou de la méthode de fabrication!

Eau hautement purifiée Ph.Eur.

(*Aqua valde purificata Ph.Eur.*)

L'eau hautement purifiée est destinée à la préparation de médicaments nécessitant une eau d'une qualité biologique élevée. Exception: les médicaments administrés par injection, lesquels nécessitent l'emploi d'eau pour préparations injectables (eau PPI).

L'eau hautement purifiée est fabriquée par double osmose inverse, combinée à d'autres techniques, comme l'ultrafiltration ou la désionisation, à partir d'eau potable.

Eau pour préparations injectables, Eau PPI

(*Aqua ad iniectabilia PhEur*)

L'eau pour préparations injectables est destinée soit à la préparation de médicaments pour administration parentérale

rale à véhicule aqueux soit à la dissolution ou la dilution de substances ou préparations pour administration parentérale (eau stérilisée pour préparations injectables). Elle est fabriquée à partir d'eau potable ou d'eau purifiée. Selon les prescriptions de qualité de la Ph.Eur., elle doit être: fabriquée par distillation, conductrice (teneur en minéraux) et exempte de toute substance additionnelle.

Eau purifiée conditionnée en récipients

Il s'agit tout simplement d'eau purifiée conservée dans des récipients. Elle doit être stockée dans des conditions qui garantissent sa qualité microbiologique. En principe, elle doit répondre aux mêmes exigences que l'eau purifiée. Cette eau doit également être exempte de toute substance additionnelle.

Julia Burgener/Flavia Kunz /trad: cs

Eau de mer

(Aqua marina, Maris aqua, Sea water)

L'eau de mer contient du chlorure de sodium (NaCl) et d'autres sels minéraux et oligo-éléments naturels. Elle convient donc bien au rinçage et à l'humidification des fosses nasales. L'eau de mer à usage pharmaceutique est un produit purifié, stérile et isotonique.

Aperçu

Dénomination	Qualité microbiologique	Qualité chimique	Utilisation pharmaceutique	Réglementation
Eau potable	≤ 100 germes/ml pas de germes fécaux	Valeurs limites pour les substances étrangères et les composants	Substance de base pour AP et PPI	Ordonnance sur les denrées alimentaires, Ordonnance sur les substances étrangères et les composants, Ordonnance sur l'hygiène
Eau purifiée	≤ 100 germes/ml pas de germes fécaux	Conductivité ¹ . Valeurs limites pour les nitrates, les métaux lourds, les chlorures, les sulfates, l'ammonium de calcium, le magnésium ainsi que pour les substances acides, alcalines, réactives et oxydantes	Préparations pharmaceutiques qui ne doivent ni être stériles, ni exemptes de pyrogènes.	Ph. Eur.
Eau pour préparations injectables	≤ 0.25 I.E. bactéries-endotoxines/ml stérilisée	Conductivité ² . Valeurs limites pour les substances inorganiques et organiques, pour les particules	Médicaments pour administration parentérale, gouttes pour les yeux, solutions à inhaler, réserve pour AP	Ph. Eur.

¹ ≤ 4.3 μS·cm⁻¹ ² 1.1 μS·cm⁻¹

Tirer profit des réclamations

Il est impossible de satisfaire tous vos clients. Cela dit, si vous parvenez à garder un client mécontent, votre commerce ne pourra qu'en tirer profit. Vous améliorerez ainsi certains dysfonctionnements, fidéliserez votre clientèle et assurerez votre chiffre d'affaires.

De quoi avez-vous besoin pour sortir enthousiasmé d'un magasin? Probablement d'un événement inattendu et impressionnant. Quelque chose d'extraordinaire, de surprenant, qui sort de l'ordinaire. Quelque chose qui vous fait plaisir, qui vous amuse ou qui satisfait vos attentes au-delà de toutes vos espérances.

Au quotidien, la plupart du temps, les choses sont tout autres: le client n'est pas vraiment emballé et pas toujours convaincu. Les prestations du magasin correspondent simplement aux attentes de la clientèle: le client sait ce qu'il veut et il l'achète.

Comment satisfaire la clientèle?

Un client sera satisfait s'il se sent conseillé de manière compétente, si le droguiste a une attitude crédible et honnête, qu'il est poli et qu'il se montre compréhensif face aux requêtes de son interlocuteur. Parmi dix autres facteurs recensés par le portail allemand du commerce (www.handelwissen.de) pour mesurer la qualité relationnelle entre la droguerie et le client, il faut citer la sécurité financière dégagée par le magasin, la promptitude du personnel à communiquer et à informer, la réaction aux demandes du client, la facilité des contacts, la fiabilité et enfin la reconnaissance vis-à-vis des clients fidèles. Des éléments qui peuvent être mesurés à l'aide d'un sondage auprès de la clientèle, ce qui nécessite beaucoup de temps de la part du personnel. Autre possibilité, une réunion de l'équipe de la droguerie et de sa direction visant à se poser les questions suivantes:

- › Comment enthousiasmer les clients et les fidéliser?
- › Quelle est l'image de notre droguerie auprès des clients (potentiels)?
- › D'après nos clients, quels sont les points faibles et les points forts de notre droguerie, de nos collaborateurs et de notre assortiment de produits?

Dans le commerce de détail, les attentes de la clientèle sont déterminées par le produit désiré, certes, mais aussi – et de plus en plus – par des exigences secondaires, comme le service, l'amabilité et la capacité à résoudre certains problèmes. Cela dit, les attentes sont subjectives et diffèrent d'une personne à l'autre. Souvent, il vaut mieux se concentrer sur un groupe cible central et connaître à fond ses souhaits et ses besoins. De cette manière, la droguerie pourra prendre une orientation en accord avec cette partie de la clientèle et la satisfaire pleinement.

Profiter des réclamations

Pour la plupart des drogueries, satisfaire la clientèle constitue d'ailleurs le mot d'ordre suprême. D'autant plus que la concurrence avec la grande distribution fait rage. Souvent, la droguerie ne peut pas se permettre de voir un client mécontent aller faire ses achats chez un concurrent. Il est en effet aussi difficile qu'onéreux de gagner de nouveaux clients. Or, comme les clients ne peuvent pas tous sortir de la droguerie en étant satisfaits, convaincus ou même enthousiastes, il s'agit de trouver des solutions pour garder mal-

- › Quel est le degré de satisfaction de notre clientèle?
- › Qu'est-ce qui les satisfait/mécontente en particulier?
- › Que faire pour augmenter la satisfaction de nos clients?

Source:

› Wolfgang Seidel, Bernd Stauss: «Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe», Hanser Fachbuchverlag, 2007, ISBN 978-3-446-40593-6, Fr. 89.90



E. Nützi Söhne AG
Tel. 062 926 13 23
Fax 062 926 11 26
info@nuetziag.ch
www.nuetziag.ch

DROGERIEN- UND APOTHEKENBAU
E. Nützi Söhne AG, Murgenthalerstrasse 81, 4628 Wolfwil





Marktgass
Apotheke+Drogerie
8600 Dübendorf

gré tout les clients mécontents. Par exemple au moyen d'un système de gestion des réclamations. Manfred Bruhn, directeur de la faculté des sciences économiques et titulaire de la chaire de marketing et de direction d'entreprise de l'Université de Bâle, est un véritable spécialiste de la question. Il est persuadé que les sociétés peuvent tirer profit de leurs clients insatisfaits: «Un client mécontent sera néfaste au magasin uniquement s'il n'est pas pris en charge d'une manière ou d'une autre.» Manfred Bruhn recommande donc aux entreprises d'accueillir leurs clients mécontents à bras ouverts pour qu'ils puissent faire part de leurs doléances le plus facilement possible. Souvent, un client est mécontent parce qu'il n'a pas obtenu la prestation qu'il espérait. S'il fait le poing dans sa poche et qu'il s'en va acheter ses produits en pharmacie ou chez un gros distributeur, le droguiste n'en saura jamais rien. En revanche, si le client revient pour se plaindre au personnel de la droguerie, il y a de fortes chances pour qu'il reste un client fidèle à l'avenir aussi. Pour y parvenir et profiter ainsi de la situation, il faut que chaque collaborateur de l'entreprise sache comment procéder en cas de réclamation. «Si le système de gestion des réclamations n'est pas au point, les affaires du magasin risquent de s'en ressentir», explique Manfred Bruhn. Avec, à la clé, baisse du chiffre d'affaires et détérioration de la réputation du magasin due à un bouche à oreille négatif. Chacun sait qu'un client mécontent racontera sa mésaventure à dix interlocuteurs différents au moins. S'il y a dix clients mécontents, vous aurez alors cent autres personnes qui risquent de désertir votre droguerie et de douter de vos compétences. Par contre, une entreprise (qu'il s'agisse d'un commerce, d'un fournisseur de prestations ou d'un fabricant) peut éviter que le client passe à la concurrence en gérant les réclamations de manière intelligente. Une méthode bien plus efficace et plus économique que toutes les mesures de marketing.

Gérer les réclamations

Pour mettre en place un système de gestion des réclamations en droguerie, Manfred Bruhn préconise de suivre trois étapes. La première phase dite de conception consiste à déterminer comment la réclamation va arriver jusqu'à l'employé de la droguerie. Autrement dit, comment inciter les clients à faire part de leurs doléances et via quels canaux. «Utilisez absolument tous les canaux disponibles», conseille le spécialiste. Par exemple une page web, un site internet, des cartes postales ou des lettres pré-imprimées. Les

entreprises un peu plus grandes peuvent adresser ces clients au service clientèle ou marketing. La seconde phase concerne les mesures concrètes d'organisation. Il faut déterminer où et comment recueillir les réclamations, ainsi que qui sera l'interlocuteur de référence des clients insatisfaits. Si un employé est apostrophé par un client mécontent, il doit le conduire à la personne chargée des plaintes pour que la droguerie soit à même d'évaluer et d'exploiter ces réclamations. En principe, une seule personne devrait suffire. Il faut aussi fixer des règles concernant la gestion des réclamations pour qu'elles soient traitées rapidement. Quant à la troisième phase, elle se rapporte à la formation du personnel – qui devrait inclure les points suivants:

Connaître la procédure: chaque collaborateur devrait se familiariser avec les outils internes et les compétences de chacun en matière de réclamations.

Face au client mécontent: le regarder dans les yeux, et s'en tenir au principe de l'analyse transactionnelle: les deux interlocuteurs doivent rester corrects. Autrement dit, si la situation tourne au vinaigre, mieux vaut poser des questions que de réagir avec agressivité pour se défendre.

Délimiter sans exclure: distinguer les faits de tout l'aspect émotionnel; prendre les choses au sérieux et traiter le tout.

Empathie vis-à-vis de soi-même: pour qu'un vendeur traite une réclamation de manière professionnelle, il doit connaître sur le bout des doigts sa propre émotivité et ses réactions type.

Empathie vis-à-vis du client: savoir se mettre dans la peau de l'autre et le comprendre: il est touché par quelque chose de négatif et se trouve dans le besoin.

Faire preuve d'intérêt, prendre au sérieux: en tant que fournisseur de prestations et de produits, la droguerie et ses responsables devraient s'informer pour savoir si leur offre est satisfaisante. En se montrant ouvert face à des attentes insatisfaites, le droguiste ne pourra qu'en tirer profit.

Trouver l'espace approprié: un entretien lié à une réclamation nécessite du temps et de l'espace. Prenez le client à part pour qu'il puisse s'exprimer en toute «quiétude».

Loyauté vis-à-vis du client mécontent: chaque client a le droit de voir ses attentes satisfaites. Cela dit, les collaborateurs ont aussi un devoir de loyauté vis-à-vis de l'organisation du commerce – qui ne peut pas être bouleversée. Chaque collaborateur doit donc connaître les limites et les possibilités propres à son magasin.

Gérer la critique: un client critique peut être très instructif. Il sert à développer et à améliorer une entreprise et ses prestations.

Proposer une formation interne en communication: les droguistes savent instinctivement comment s'adresser aux gens. Cela dit, dans des situations compliquées, il n'est pas évident de mener un entretien avec le client – cela nécessite de l'entraînement.

Si le droguiste réagit mal dès les premiers mots du client, il sera pratiquement impossible de tirer profit de la situation. Peu importe l'erreur commise par le commerçant: ce qui compte pour le client, c'est plutôt la réaction du professionnel. Telle est la conclusion d'une équipe de psychologues qui a interrogé des clients d'hôtels, de restaurants et les passagers d'avion. Pratiquement toutes les personnes interrogées parlaient des réactions du personnel: «Le repas a été servi longtemps après notre commande, mais le serveur nous a fait ses excuses et nous a même offert une bouteille de vin.» «La chambre de l'hôtel était très bruyante, mais le réceptionniste n'a pas voulu me donner une autre chambre.» «Quand l'hôtesse de l'air a remarqué que je tussais beaucoup, elle m'a apporté un verre d'eau.» La réaction des collaborateurs face aux souhaits et aux besoins des clients a une influence prépondérante sur la satisfaction de la clientèle. En réagissant positivement à une erreur qu'il a commise, le collaborateur contribuera à satisfaire le client, et ceci en dépit de son erreur initiale. En fait, ce sont les actes spontanés des collaborateurs qui vont étonner les clients, voire déclencher leur enthousiasme. Malheureusement, c'est là quelque chose de difficile à planifier. D'ailleurs, si un acte spontané va à l'encontre des souhaits et des besoins du client, s'il semble hypocrite et maladroit, l'insatisfaction du client n'en sera que plus grande.

Sabine Hurni / trad: dg



Un client qui clame haut et fort son mécontentement n'est jamais agréable. Mieux vaut donc savoir gérer les réclamations avec doigté!

Photo: Flavia Trachsel



Flash

Délai d'insertion pour la
prochaine édition: 3 octobre 2011

Envoyer les annonces (uniquement par voie
électronique) à: insetate@drogistenverband.ch

www.droguerie.ch

Le marché de l'emploi de la branche suisse de la droguerie

Nouveaux membres

Demandes d'adhésion à une section et à l'ASD

Section: Romandie, Jeanine Wagner-Koller

Droguerie de l'Aubier Sàrl, Rue Principale 43, 2824 Vicques

Section: SO, Lilian Spini

Droguerie Spini Dornach, Neuarlesheimerstrasse 4, 4143 Dornach

Les oppositions doivent être adressées dans les 14 jours au comité central de l'ASD, case postale 3516, 2500 Bienne 3.



Unsere Droguerie liegt im Einkaufszentrum Rigimärt in Küssnacht am Rigi am Vierwaldstättersee. Wir suchen auf Herbst/Winter 2011, eventuell anfangs 2012

eine freundliche, motivierte **Drogistin 100 %** die mit Freude und Kompetenz unsere grosse Stammkundschaft im Bereich Gesundheit und Schönheit beraten möchte.

Wir führen nebst dem Drogeriesortiment auch eine grosse Parfümerie und ein umfangreiches Reformsortiment.

Es erwartet Sie eine abwechslungsreiche und vielseitige Tätigkeit mit der Möglichkeit zur gezielten Weiterbildung.

Wir freuen wir uns auf Ihre Bewerbungs-Unterlagen.

Impuls Droguerie Erni, Eduard und Heidy Erni
im Rigimärt, Siegartstrasse 11, 6403 Küssnacht am Rigi
Tel. 041 850 58 28, www.droguerieerni.ch

Gut vernetzte Drogerien =
spannende Arbeitsplätze!



www.swidro.ch **zusammen** erfolgreich

Wir suchen zur Ergänzung von unserem Team in der Drogerie im Centro in Lostorf eine

Engagierte dipl. Drogistin HF 20 – 40 %
mit Flair für Kosmetik und Freude an Komplementär-Medizin

Bei uns erwartet Sie

- Selbständiges verantwortungsvolles Arbeiten
- Mitarbeit bei innovativen Konzepten und Aktivitäten
- Fortschrittliche Anstellungsbedingungen
- Motiviertes und herzliches Team

Unsere Vorstellung von Ihnen:

- Ideenreiche dipl. Drogistin HF 20-40% mit Umsetzungskraft
- Starke Verkäuferin mit kundenorientiertem und unternehmerischem Denken
- Vielseitig interessierte und kommunikative Persönlichkeit

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Wir freuen uns Sie kennenzulernen!
Gerne stehe ich für Fragen zur Verfügung oder bewerben Sie sich unter folgender Adresse:

Drogerie im Centro
Susanne Werder
Hauptstrasse 18
4654 Lostorf
Telefon 062 298 08 20
susanne.werder@gmx.ch



Gesund einkaufen, gesund leben!

In unsere lebhaft Drogerie im Shopyland Schönbühl suchen wir auf den 1. Oktober 2011 oder nach Vereinbarung eine/einen

Drogistin/Drogisten (100 %)
...die/der mit Freude und Kompetenz unsere Kunden begeistert.

Gesunde Ernährung und natürliche Heilmittel spielen in Ihrem Leben eine sehr wichtige Rolle. Der Umgang mit Menschen bereitet Ihnen Freude. Um unsere Kunden kompetent und fachkundig beraten zu können sind Sie bereit, sich neues Wissen anzueignen. Sie sind flexibel, kreativ und setzen Ideen gerne in die Tat um.

Interessiert?

Wenn Sie in einem positiven Umfeld Ihre Qualitäten und Ihr Engagement einbringen möchten, dann freut sich Sandra Bürki auf Ihre Bewerbungsunterlagen.

Herzlich willkommen!

MÜLLER Reformhaus Vital Drogerie



Industriestrasse 10
Shopyland
3321 Schönbühl
031 305 00 25
stellen@reformhaus.ch

Gesund einkaufen, gesund leben!

In unsere lebhaft Drogerie im Herzen von Basel suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung eine/einen

Drogistin/Drogisten (100 %)
...die/der mit Freude und Kompetenz unsere Kunden begeistert.

Gesunde Ernährung und natürliche Heilmittel spielen in Ihrem Leben eine sehr wichtige Rolle. Der Umgang mit Menschen bereitet Ihnen Freude. Um unsere Kunden kompetent und fachkundig beraten zu können sind Sie bereit, sich neues Wissen anzueignen. Sie sind flexibel, kreativ und setzen Ideen gerne in die Tat um.

Interessiert?

Wenn Sie in einem positiven Umfeld Ihre Qualitäten und Ihr Engagement einbringen möchten, dann freut sich Claudia Hörler auf Ihre Bewerbungsunterlagen.

Herzlich willkommen!

MÜLLER Reformhaus Vital Drogerie



Falknerstrasse 12
4001 Basel
061 261 67 21
stellen@reformhaus.ch



Laboratorium Dr. G. Bichsel AG
Fabrikation steriler Lösungen
Versorgungszentrum für Heimpatienten

Die Laboratorium Dr. G. Bichsel AG ist ein qualitätsbewusster Fabrikations- und Handelsbetrieb der pharmazeutischen Branche.

Wir suchen per sofort oder nach Vereinbarung eine/n

Verkaufsberater/in 100 %

Ihr Aufgabenbereich umfasst die Verkaufsberatung in der ganzen Schweiz, hauptsächlich auf dem Gebiet der Dialyse, in Spitalapotheken sowie bei weiteren Kunden.

Unsere Anforderungen:

- Medizinische oder pharmamedizinische Grundausbildung
- Erfahrung im Pharmaverkauf
- Marktkenntnisse von Vorteil
- Sie sind eine flexible, begeisterungsfähige Person mit Durchsetzungsvermögen
- Sie sprechen deutsch und französisch
- Sie besitzen den PW-Ausweis

Wir bieten Ihnen:

- Eine interessante und ausbaufähige Stelle
- Qualitativ hochstehende Produkte im medizinisch-pharmazeutischen Bereich
- Selbständiges Arbeiten

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Dann freuen wir uns auf Ihre schriftliche Bewerbung an:
Laboratorium Dr. G. Bichsel AG
Personalabteilung, Weissenaustrasse 73, 3800 Unterseen



Basel RailCity

Die Apotheken Drogerien Dr. Bähler sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Gesundheit, Schönheit und Wohlbefinden. Das Familienunternehmen verfügt über eine langjährige pharmazeutische Tradition.

Für unsere Bahnhof Apotheke Drogerie Basel suchen wir per 1. Dezember 2011 oder nach Vereinbarung eine/n initiative/n

Dipl. Drogistin HF (100%)

Ihre Hauptaufgaben:

- Leitung der Drogerieabteilung
- Teamleader/in Drogerie und Parfümerie
- Personaladministration
- Mitarbeit im Apothekenbereich

Ihr Profil:

- Kommunikative, aufgeschlossene Persönlichkeit
- Freude am Kundenkontakt
- Berufserfahrung in grossem Team
- Sehr gute Propharma und EDV Kenntnisse
- Erfahrung im OTC und Rx Bereich

Unser Angebot:

- Interessante, vielfältige Aufgaben und Flexible Arbeitszeiten
- Unterstützung im administrativen Bereich durch zentrale Logistik, Categorymanagement und externe Buchhaltung
- 5 Wochen Ferien

Interessieren Sie sich für diese spannende Herausforderung?
Herr Andreas Schürmann, Betriebsleiter und Herr Claudio Petró, Drogist HF freuen sich über Ihren Anruf und geben Ihnen gerne ergänzende Auskünfte zu dieser attraktiven Führungsposition.
Ihre schriftlichen Unterlagen senden Sie bitte an:

**BAHNHOF
APOTHEKE DROGERIE**



Bahnhof Basel SBB, 4051 Basel, Telefon 061 283 30 55
E-Mail: a.schuermann@achillea.ch
Weitere Stellenangebote: www.achillea.ch

Recherche d'emploi

Motivierte Drogistin, in Ausbildung zur **Naturheilpraktikerin** sucht eine neue Herausforderung für **60–80 %** im Raum ZH, SH, TG.

Habe ich Ihr Interesse geweckt?
Dann nehmen Sie bitte Kontakt auf mit dem Schweizerischen Drogistenverband
Chiffre 3057, Postfach 3516, 2500 Biel 3

Droguerie / divers

Chance zur Uebernahme einer kleinen und feinen **Landdrogerie in Rohrbach bei Huttwil**

Eine grosse, treue Kundschaft freut sich jetzt schon auf die/den Neue/n und hofft mit ebenso viel Herzblut beraten und bedient zu werden, wie das Ruth Kälin seit Jahren tut.

Bitte melden bei:
Ruth Kälin, Telefon 062 965 28 01, Dienstags und Mittwochs



dropa
GANZ SCHÖN GESUND!
DROGERIE



Lust auf eine neue Herausforderung?
Ein Klick zu Ihrem Traumjob unter
www.dropa.ch

SCHWEIZERISCHER DROGISTENVERBAND
ASSOCIATION SUISSE DES DROGUISTES



Der Schweizerische Drogistenverband mit Sitz in Biel erfüllt für seine Mitglieder klassische Verbandsaufgaben wie Aus-, Fort- und Weiterbildung, Qualitätssicherung und Lobbying. Ausserdem ist er Herausgeber eines umfassenden Verbundes von Fach- und Publikumsmedien, zu denen unter anderem die Gesundheitszeitschrift *Drogistenstern* gehört, die pro Ausgabe von weit über einer Million Menschen gelesen wird.

Für die Beratung und den Verkauf unserer Medien-Produkte und -Dienstleistungen suchen wir per sofort eine teamorientierte Persönlichkeit als

Kundenberaterin oder Kundenberater im Aussendienst, 100 %

Ihre Aufgaben

Sie akquirieren, beraten und betreuen unsere Kunden insbesondere aus der Pharma- und Parapharma-Branche, verkaufen Anzeigen für den Medienverbund und das Onlineangebot des Verbandes sowie andere Dienstleistungen (z. B. Sponsoring, Schulungen). Ihr Arbeitsort ist in Biel und Sie sind einen grossen Teil Ihrer Arbeitszeit unterwegs bei Ihren Kunden.

Ihr Profil

Sie sind eine erfolgreiche Verkaufspersönlichkeit. Langfristige Kundenbeziehungen sind Ihnen wichtig. Sie bringen mit Vorteil Medien-Erfahrung im Bereich Gesundheit mit, arbeiten gerne im Team, können vernetzt denken und sprechen Französisch. Sie sind idealerweise zwischen 25 und 40 Jahre alt. Wenn Sie zudem in der Welt der Drogerien und Apotheken bereits Erfahrung gesammelt haben, könnten Sie unsere Wunschkandidatin/unser Wunschkandidat sein.

Bitte senden Sie Ihre vollständige Bewerbung mit Foto an:

Schweizerischer Drogistenverband | Doris Klopfenstein, Leiterin Rechnungs- und Personalwesen
Nidaugasse 15 | Postfach 3516 | 2500 Biel | d.klopfenstein@drogistenverband.ch | Telefon 032 328 50 32



Brochure: «Une posture correcte»

En octobre, le petit guide pratique encarté dans la *Tribune du droguiste* se penche sur la **colonne vertébrale**. Tout ce qu'il faut savoir pour garder un dos stable et solide.

Tribune du droguiste

Découvrez ce que vos clients pourront lire dans l'édition d'octobre: les côtés positifs du stress et l'importance de savoir relever des défis.

La santé de la prostate

Ce petit organe peut poser de sérieux problèmes aux hommes – même s'ils ne l'avouent pas volontiers. Nous expliquons pourquoi il est si important d'oser en parler.

Comment aborder la retraite

Des cours permettent de se préparer à la retraite et de découvrir les potentiels de cette nouvelle période de «temps libre».

Apprendre à voir

Certains écoliers n'éprouvent aucun plaisir à lire. Il existe cependant des méthodes d'entraînement visuel pour leur donner le goût de la lecture.

La beauté dans l'assiette

Une professeure en cosmétique et toxicologie explique quels aliments peuvent nous embellir de l'intérieur – aujourd'hui et dans le futur.

Les autres thèmes:

«Les droguistes qui briguent un siège sous la Coupole»; «Garder la forme en hiver»; «La loi sur la prévention»; «Les massages sportifs», «Un cerveau performant» et «atout santé».

Vos clients trouveront également des informations passionnantes sur des thèmes en lien avec la santé sur: www.vitagate.ch

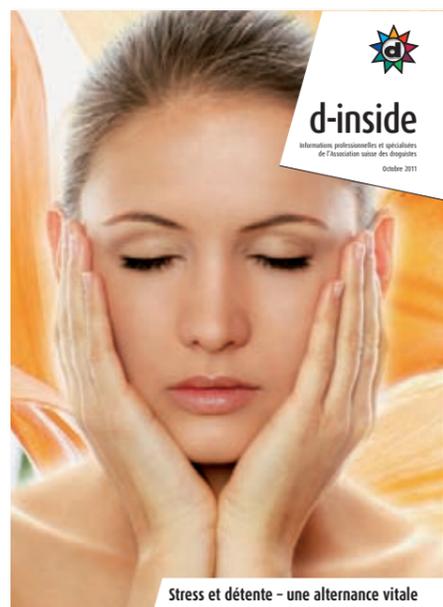
Impressum d-inside

Organe officiel de l'Association suisse des droguistes, case postale 3516, 2500 Bienne 3;
direction: Martin Bangerter; *rédacteur en chef:* Heinrich Gasser (hrg); *rédactrice en chef adjointe:* Flavia Kunz (fk); Katharina Rederer (kr), Ann Kugler (akr); *mise en page:* Odette Montandon; *traduction:* Claudia Spätig, Daphné Grekos, Laurence Strasser; *annonces:* Nadia Bally, tél. 032 328 50 51, inserate@drogistenverband.ch; *impression:* Swiss Printers AG, Schlieren; *couverture:* www.panthermedia.net

Abonnements: Antonella Schilirò, téléphone 032 328 50 30, info@drogistenverband.ch; ISSN 1662-338X; Fr. 75.-/an, 2^e abonnement Fr. 56.-, plus 2,5 % TVA;



d-inside est le média d'«Employés Drogistes Suisse»: **Bureau et conseil juridique:** Regula Steinemann, Gerbergasse 26, case postale 644, 4001 Bâle, téléphone 061 261 45 45; *caissier et administration des membres:* Reto Karich; www.drogisten.org, info@drogisten.org



Votre d-inside actuel!

Désormais, vous trouverez la version intégrale en français de *d-inside* en format pdf sur:

http://d-inside.drogoserver.ch/inside_f.pdf

BIEN EMMITOUFLÉ POUR L'HIVER



Profitez des belles journées d'hiver pour sortir au grand air et rester en pleine forme. Notre site vitagate.ch vous explique comment prévenir les maladies et quels médicaments non soumis à ordonnance vous pouvez prendre en automédication pour vous soulager en cas de troubles bénins.

vitagate.ch
Un clic quotidien pour votre santé.