

«La droguerie a de l'avenir!»

La droguerie est sur le déclin. Des voix s'élèvent régulièrement pour lancer de telles affirmations. d-inside a voulu en avoir le cœur net. Or, c'est le constat inverse qui s'impose: les jeunes entrepreneurs réussissent et ils ont confiance en l'avenir de la droguerie.

C'est sûr: le nombre des drogueries diminue en Suisse. Le marché de la santé et de la beauté est âprement disputé: les grands distributeurs ne sont pas les seuls à mener la vie dure aux droguistes en abaissant sans cesse leurs prix, l'évolution continue des habitudes des consommateurs ne simplifie pas non plus la situation. Chaque année pourtant, des jeunes droguistes décident de se lancer à l'eau et ouvrent leur propre magasin. Ces jeunes entrepreneurs sont encouragés par la renommée de la droguerie et par le fait qu'elle s'impose lentement mais sûrement comme l'adresse de référence en matière de beauté et de santé.

Grâce à leur assortiment qui comprend de nombreux produits de niche recherchés et leur service à la clientèle exceptionnel, les drogueries représentent un élément important du marché de détail suisse et des commerces spécialisés très prisés. *d-inside* a interviewé quatre directeurs de droguerie pour en savoir plus sur leur réussite professionnelle et leurs opinions personnelles. Et voilà le résultat: les droguistes interviewés ont de nombreux points communs. Ils ont tous ouvert leur magasin au cours des cinq dernières années, ils veulent tous miser sur les atouts de la droguerie et assurer la réussite de leur entreprise en la dirigeant avec humanité. Durant l'entretien accordé à *d-inside*, les droguistes n'ont pas seulement révélé les secrets de leur réussite professionnelle, ils ont aussi parlé ouvertement de leur nouvelle vie et de leurs expériences en tant que chef d'entreprise. Il est impressionnant de constater avec quel enthousiasme ces jeunes entrepreneurs s'attellent à la tâche et s'engagent pour le développement de la branche de la droguerie.

Marianne Diener, 26 ans



DROPA Droguerie Diener AG, à Ebikon
Fin des études à l'ESD: 2006
Reprise de la droguerie, le 1^{er} octobre 2006
Indice moyen pour l'année 2007: 103
Groupement: Dropa

Katrin Keiser, 27 ans



Oedenhof Droguerie AG, à Wittenbach
Fin des études à l'ESD: 2004
Ouverture de sa droguerie le 1^{er} mars 2005
Indice moyen pour l'année 2007: 106
Groupement: Swidro

Martin Tschumi, 30 ans



dropa Droguerie Tschumi, à Soleure
Fin des études à l'ESD: 2004
Ouverture de sa droguerie le 1^{er} octobre 2007
Indice moyen pour l'année 2007: 105
Groupement: Dropa

Julius Jezerniczky, 40 ans



Droguerie Süess, à Wädenswil
Fin des études à l'ESD: 1991
Ouverture de son magasin le 1^{er} juin 2003
Indice moyen pour l'année 2007: 105
Groupement: Dromenta

Quel est le secret de votre réussite?

Julius Jezerniczky (JJ): Mon prédécesseur faisait déjà du très bon travail et avait justement misé sur les produits de médecine complémentaire. Pour fidéliser nos clients, nous misons sur notre assortiment exceptionnel et la qualité de nos conseils – et

non sur des prix cassés. Travailler en fonction des clients, voilà notre formule magique.

Katrin Keiser (KK): Je crois que le secret de la réussite, c'est d'être soi-même. Pour diriger une droguerie, il faut un solide bon sens et une équipe engagée. Lorsque ces deux éléments sont réunis, travailler devient un plaisir. Ce qui a également un effet positif sur le succès de la droguerie.

Martin Tschumi (MT): L'essentiel, c'est de rester fidèle à sa ligne. Au lieu de se précipiter sur toutes les nouvelles tendances plus ou moins douteuses qui se présentent, il faudrait suivre la voie qu'on s'est choisie, rester conséquent en dépit des hauts et des bas qui peuvent survenir.

Marianne Diener (MD): La motivation personnelle, l'amabilité, l'intérêt pour la profession et naturellement rester soi-même, voilà les principaux ingrédients du succès. Ma personnalité, ma manière ouverte de travailler avec mes collaborateurs ainsi que l'attention que je porte à mes clients jouent naturellement un rôle important.

Ne faut-il pas être un peu «fou» pour acquérir une droguerie en ces temps où tout va – et passe – si vite?

JJ: Non, j'ai notamment déjà travaillé dans l'industrie. Tout va encore beaucoup plus vite dans ce milieu. En tant qu'indépendant, je suis l'artisan de mon propre bonheur. Les fusions d'entreprises et les licenciements qu'elles impliquent ne me concernent plus.

KK: On peut – on doit même – être un peu «fou». Ma devise: qui ne tente rien, n'a rien. Il faut du courage pour faire le pas de l'indépendance, mais la récompense est alors la liberté.

MT: Non. J'ai grandi avec la droguerie et je crois en l'avenir de la branche. Nous avons choisi un bon emplacement pour notre droguerie et je ne me fais pas de souci. Et puis, il faut avoir le courage de prendre des risques calculés quand on devient indépendant, et dans ce cas, un petit brin de «folie» ne fait pas de mal.

MD: Non, quand la qualité est là, l'entreprise peut parfaitement vivre longtemps. La droguerie que j'ai reprise était déjà bien établie dans le village. Nous avons donc eu dès le début de nombreux clients fidèles. Autre chose: qui, hormis le droguiste, peut offrir un aussi vaste choix de méthodes de soins alternatives? Je suis persuadée que nous sommes sur la bonne voie.

Dans quelles situations aimez-vous le plus votre profession et quand ne l'aimez-vous pas?

JJ: J'aime beaucoup conseiller les clients et les voir revenir plus tard pour un feed-back positif. A l'inverse, les clients par trop inquisiteurs peuvent parfois être un peu pénibles. Dans de tels cas, je me dis toujours: «La situation est ton coach.» Cela m'aide.

KK: Le plus beau, c'est de voir un client heureux sortir du magasin, de voir qu'il nous considère comme un commerce spécialisé compétent. Ce que je n'aime pas, c'est la comptabilité qui n'en finit pas et les horaires d'ouverture, et donc les heures de présence, qui n'en finissent pas de s'allonger. Mais tout bien pesé, ce sont les côtés positifs de la profession qui l'emportent.

MT: A part quelques petits problèmes, je ne vois que du positif. La profession est variée, on doit accomplir des tâches très diverses. Cela me plaît beaucoup.

MD: Ce que je préfère, c'est le contact avec les clients. C'est tous les jours un nouveau défi que de prendre les clients comme ils sont. Et même ceux qui pénètrent dans notre droguerie de mauvaise humeur doivent la quitter en souriant.

Comment envisagez-vous l'avenir de votre droguerie?

JJ: La part du chiffre d'affaires lié aux médicaments dépasse les 50 %. C'est une bonne base et cela nous permet d'essayer des nouvelles méthodes de traitement et des produits nouveaux dans le domaine des médecines complémentaires. Mais la place commencera bien tôt à manquer. Par ailleurs, j'aimerais encore améliorer visuellement notre bon positionnement. Je garde donc l'œil ouvert pour saisir les opportunités qui peuvent se présenter à proximité.

KK: Nous allons constamment nous adapter à la situation du village et de la branche de la droguerie. Nous voulons rester l'adresse de référence pour la santé et le bien-être.

MT: Je n'ai pas peur de l'avenir. Il faut garder l'œil sur les nouveautés et suivre régulièrement des formations continues. C'est la seule manière de faire perdurer la droguerie. Ma droguerie doit être moderne et aller avec son temps. Mes principes: suffisamment de temps pour les clients, de bons conseils spécialisés et un assortiment rigoureux pour assurer une image claire de la droguerie. Pour mes employés, j'utilise la devise suivante: «Si l'on n'a pas de plaisir au travail, on gaspille un tiers de sa vie.» Nous essayons de nous y tenir.

MD: Je trouve important de poursuivre sur les bonnes bases que nous avons dans le domaine des médicaments naturels. Il ne s'agit pas de réinventer la

droguerie, mais nous pouvons et devons mieux utiliser nos sources actuelles.

Une question personnelle pour conclure: une étude affirme que les indépendants sont plus heureux que les salariés. Mais ce ne serait pas le cas de leurs partenaires. Qu'en pensez-vous?

JJ: Dans mon cas, ce n'est pas vrai. Mon épouse est aussi droguiste et sait donc ce que je fais toute la journée. Depuis que je suis indépendant, ma qualité de vie s'est sensiblement améliorée et je profite des libertés qui s'offrent à moi. J'ai délégué de nombreuses tâches et je peux compter sur mon excellente équipe. En comparaison avec mon ancienne situation, j'ai maintenant même plus de temps pour ma famille et mes loisirs.

KK: Un couple peut évidemment souffrir du temps que l'indépendant doit investir dans son travail. Il est donc important de bien planifier ses loisirs et de profiter pleinement de son temps libre. Je pense aussi que la situation dans le couple est plus harmonieuse si les deux partenaires, qu'ils exercent une

activité indépendante ou non, rentrent satisfaits du travail.

MT: Le travail d'un propriétaire de magasin nécessite beaucoup de temps. Ce travail est ma passion et je reste souvent encore au magasin après la fermeture pour terminer certaines tâches. Mais tout est question d'organisation et de tolérance réciproque. Je réserve sciemment du temps pour ma famille et mes amis – même si mon épouse souhaiterait parfois qu'on ait un peu plus de temps pour nous deux.

MD: Pour l'instant, je ne peux que corroborer les résultats de l'étude. J'ai repris cette droguerie il y a une année et j'ai toujours beaucoup de travail. Il m'est difficile de «débrancher» quand je rentre à la maison le soir ou de planifier des vacances. Je suis bien contente de pouvoir compter sur mon entourage. Je pense cependant que ce sera plus simple dans trois ou quatre ans.

Salome Lang, Flavia Kunz / trad: cs