

Le plein de points

Quand on veut, on peut. Au départ, la situation n'était pas bien brillante. Heureusement, l'équipe de la droguerie de La Sarraz a pris les choses en main pour appliquer le concept SAQ DrogoThèque de manière exemplaire.

Pour parler du projet SAQ droguerie DrogoThèque, Esther Magnenat commence toujours par évoquer son équipe. «Ce sont mes cinq collaboratrices qui m'ont transmis l'énergie nécessaire à la mise en place du concept», souligne la propriétaire de la droguerie de la Sarraz. «Chez nous, chaque employée est responsable d'un domaine particulier; chacune d'entre elles a donc émis des propositions pour améliorer son propre secteur. Toutes les droguistes venaient travailler avec beaucoup d'enthousiasme et n'hésitaient pas à s'entraider.» La clientèle n'a d'ailleurs pas manqué d'apprécier tous ces efforts.

Comme le précise Esther Magnenat, les droguistes ne se sont pas lancées dans d'importants changements, améliorant plutôt quelques points de détail. Cette Zurichoise d'origine avait repris la droguerie vaudoise en 1985, avec son mari. Le commerce avait obtenu le diplôme DrogoThèque en 1999 déjà, statut renouvelé en 2000 et en 2003. Quant à cette nouvelle distinction, il s'agissait surtout de se débarrasser des petits défauts qui ne manquent pas de plomber le quotidien d'un magasin. Quelques exemples parmi d'autres:

- Un grand nettoyage généralisé s'est avéré essentiel.
- La hauteur des étagères murales a été adaptée aux normes DrogoThèque.
- Différents produits ont été placés dans des tiroirs pour respecter la présentation verticale.
- Deux murs ont été repeints à neuf.

Le succès a été au rendez-vous: la droguerie située entre Lausanne et Yverdon a obtenu 272 points (sur une échelle DrogoThèque de 310).

Assortiment: là où le bât blesse

La droguerie de La Sarraz s'est vue obligée de faire quelques concessions en matière d'assortiment. Le problème

principal vient de l'assortiment «historique» du commerce. Dans ce village de 1800 habitants, les clients sont en majorité assez âgés. «Ils sont habitués à trouver un produit comme Aftol (un produit contre les aphtes de la bouche) chez nous. J'aimerais bien leur vendre un produit spagyrique à la place. Mais nous considérons le fait de conserver ce produit dans notre assortiment comme un service que nous rendons à nos clients les plus fidèles», explique Esther Magnenat. Les produits vendus en complément permettent ensuite à la droguiste et à son équipe d'attirer l'attention des clients sur les spécialités maison.

La patience et la persévérance sont aussi de mise dans un autre secteur déterminant. «En Suisse alémanique, les drogueries sont connues pour vendre des médicaments, mais en Suisse romande, les gens viennent chez nous surtout pour des articles de ménage, nettoyage, de la peinture, ainsi que des désherbants et des pesticides», souligne Esther Magnenat qui connaît bien la situation en Suisse alémanique pour avoir travaillé plusieurs années à Wohlen et à Zoug. «Il arrive que des clients nous disent qu'ils vont aller à la pharmacie pour acheter de l'aspirine. Ils ne savent tout simplement pas que nous vendons aussi des analgésiques.» La droguerie propose donc de nombreux articles d'entretien. Mais les directives DrogoThèque précisent que ce genre d'articles ne doit pas être exposé à portée de main. Comme il n'est pas possible de se conformer à ces directives dans la droguerie de la Sarraz, la droguiste a trouvé un compromis élégant: le magasin étant en forme de U, le secteur d'entrée est consacré à la beauté, la partie suivante à la santé et les articles d'entretien sont finalement relégués dans la dernière

zone, clairement séparée des secteurs les plus importants.

Différence de donne entre Suisse alémanique et romande

La conception divergente des drogueries dans les deux zones linguistiques fournit une explication possible aux réticences de nombreux droguistes romands vis-à-vis de DrogoThèque – contrairement à leurs collègues alémaniques. Esther Magnenat, elle, ne voit pas les choses exactement de la même manière: «Nous devons tous lutter pour préserver notre chiffre d'affaires.

Avec le concept DrogoThèque, l'Association suisse des droguistes prend la peine de nous fournir un instrument pour améliorer la qualité de nos prestations et nous aurions tort de ne pas en profiter.» La droguerie de La Sarraz profite pleinement du projet: le diplôme DrogoThèque est placé à l'entrée du magasin, bien en vue, et juste à côté, un panneau invite la clientèle à répondre à un sondage pour faire part de son niveau de satisfaction.

Menta Scheiwiler / trad: dg