

Le titre

Bien que le chapeau que l'évaluation doit être «sévère» et considèrent le regard extérieur des évaluateurs comme un bon moyen de lutter contre la routine professionnelle. Rapport intermédiaire.

Globalement, l'essentiel des feedback émanant des drogueries qui ont déjà reçu la visite des évaluateurs est positif. Ces réactions réjouissent et étonnent un peu **Andrea Ullius**, responsable du développement de la branche à l'Association suisse des droguistes (ASD). Le responsable est ravi que les évaluations soient généralement perçues comme «agréables» et même «très agréables» et que les droguistes considèrent le travail des évaluateurs comme «professionnel» et même «très professionnel». Quant à qualifier les critères d'évaluation, la majorité de droguistes hésitent entre «raisonnables» et «sévères». Néanmoins, nombreux sont les droguistes qui ont apprécié ce regard extérieur porté sur leur entreprise et ont su tirer de cet exercice des suggestions et des idées intéressantes pour la pratique quotidienne. «Désormais, je m'interroge beaucoup plus sur l'aspect extérieur de notre droguerie», écrit une droguiste dans son questionnaire de feedback. Actuellement, on peut aussi dire qu'une grande majorité des droguistes estiment que le SAQ droguerie DrogoThèque représente une grande chance pour la branche.

Dissimulation du testeur à parfum

La plupart des drogueries ont fort apprécié que les évaluateurs annoncent leur visite et fournissent le questionnaire DrogoThèque au préalable, ce qui leur a permis de procéder à certaines corrections avant même le jour de l'évaluation. Les sols ont ainsi été lessivés, les inscriptions refaites de manière plus unifiée et certaines mesures SAQ drogueries mieux appliquées. Cette période de préparation a été appréciée car il était ainsi évident que la visite des évaluateurs ne devait aucun cas être une «attaque par surprise». Un droguiste l'exprime parfaitement dans son feedback: «Qui n'apprécie pas de recevoir le questionnaire avant l'examen.»

En revanche, de nombreux droguistes ont critiqué le fait que, selon le formulaire d'évaluation, le testeur à parfum doit se situer derrière les emballages originaux des parfums. Ils ont trouvé cette présentation à la fois peu pratique et peu orientée vers la clientèle.

Les droguistes ont relevé le fait que l'obtention du statut SAQ Droguerie DrogoThèque ne constitue pas une garantie pour la survie de leur commerce dans le marché âprement disputé de la droguerie. «C'est incontestable», admet Andrea Ullius. Le SAQ droguerie DrogoThèque ne constitue qu'un élément de toute la structure qui détermine «la survie ou la dis-

parition» dans la branche. Les conseils et la vente, la qualité du réseau ainsi que l'environnement social du magasin sont aussi des facteurs déterminants, souligne Andrea Ullius.

Il reste beaucoup à faire

Andrea Ullius est étonné que les évaluations soient aussi bien acceptées, car l'annonce des mesures SAQ drogueries avaient suscité beaucoup d'inquiétudes et de nouvelle tournée d'évaluation a finalement été comprise : «L'évaluation est une partie de la visite, le coaching, d'égal à égal, en est une autre», explique notre interlocuteur.

Les 21 premières évaluations ont été terminées fin septembre: 11 ont obtenu le nombre de points nécessaires, soit 263. Bis Ende September lagen die ersten 21 Auswertungen vor: elf haben die nötige Punktzahl von 263 (bei einer maximal möglichen Punktzahl von 314 (310 plus 4 Bonuspunkte) nicht erreicht.

Diese erste Zwischenauswertung zeigt Ullius, dass die Stossrichtung für das anvisierte Ziel «Top-Drogerie» in Bezug auf das Erscheinungsbild des Geschäfts und des Sortiments, stimmt. Das heisse aber nicht, dass alle andern Drogerien, die den DrogoThek-Status noch nicht erreicht haben, schlecht seien. Erst, wenn alle Drogerien bewertet sind, wird sich zeigen, wo der Branchendurchschnitt liegt, wie Ullius sagt. Ziel ist sodann bis 2010 den Branchenschnitt markant zu steigern. Gleichzeitig werden Mindeststandards definiert, die jede Drogerie erreichen soll – in Noten gesprochen: Es wird festgelegt, was es braucht, um einen Vierer zu bekommen und somit «genügend» zu sein.

Katharina Rederer / trad: cs

Plus d'Appenzell, svp. !

«...eine Gesundheitsreise durch die Schweiz... oder wenn ein QSS-Bewerter durch die Schweiz reist...und auf dem Boden der Gesundheitspolitik landet...», schreibt Peter Eberhart aus Erlenbach (BE) in einem Erlebnisbericht. «Der mit Wissen (der übergrossen Bürokratie) und Erfahrung voll bepackte Berner Präsident reiste für drei Tage in den Kt. Appenzell.und da, liebe Leserinnen und Leser, ticken die Uhren anders! Die Leute in den beiden Appenzell haben etwas Zackiges und Direktes an sich, sind aber mit einem grossen Herz ausgestattet. Die Appenzeller Drogerien dürfen apothekenpflichtige Heilmittel verkaufen, die sie auch in der Selbstbedienung ausstellen. Dazu kommt, dass sie viele ‚Gestellmeter voll‘ mit eigenen Drogerie Haus-Spezialitäten führen. Was für unsere ‚westlichen‘ Gesundheitsbehörden ein rotes Tuch wäre, ist für die Appenzeller Behörden kein Problem. Die Apotheken und Drogerien leben ohne Probleme einvernehmlich neben einander her, und die Leute sprechen noch miteinander, bevor sie zum Anwalt gehen. Und es ist erstaunlich, dass genau in dieser Gegend, wo die Behörden am wenigsten Vorschriften erlassen und durchsetzen, die kleinsten Gesundheitskosten entstehen, die kleinsten Krankenkassen-Prämien bezahlt werden, und die Leute offensichtlich eher gesünder sind als der Schweizer Durchschnitt. Daher meine Aufforderung, gönnen wir uns in der Schweiz auch in Zukunft noch lange viele Appenzeller-Gringe und Eigenheiten!»