DrogoThèque est en marche

Bien que les évaluations des drogueries soient encore en cours, deux éléments importants se dessinent déjà: les participants reconnaissent que l'évaluation doit être «sévère» et considèrent le regard extérieur des évaluateurs comme un bon moyen de lutter contre la routine professionnelle. Bilan 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 des droguistes hésitent entre «raisonnables» et «sévères». Néanmoins, nombreux sont les droguistes qui ont apprécié ce regard extérieur porté sur leur entreprise et ont pu tirer de cet exercice des suggestions et des idées intéressantes pour leur 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 droguerie* mieux appliquées. Cette période de préparation a été appréciée car il était ainsi évident que la visite des évaluateurs ne devait en aucun cas constituer une «attaque par surprise». Un droguiste l'exprime parfaitement dans son feedback: «Qui n'apprécierait 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 déplorent en outre 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 disparition» 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 surpris que les évaluations soient aussi bien acceptées, car l'annonce des *mesures SAQ droguerie* avaient suscité beaucoup d'inquiétude et de mauvaise humeur dans la branche. Visiblement, l'objectif de cette nouvelle tournée d'évaluation a finalement été compris: «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 se sont terminées fin septembre: 11 drogueries n'ont pas obtenu le nombre de points nécessaires, soit 263 (sur un maximum de 314 – 310 plus 4 points bonus).

D'après ce premier bilan intermédiaire, Andrea Ullius considère que les activités pour atteindre l'objectif de «droguerie top niveau» en matière de présentation et d'assortiment sont sur la bonne voie. Cela ne signifie toutefois pas que toutes les drogueries qui n'ont pas encore obtenu le statut *DrogoThèque* soient mauvaises. Ce n'est qu'au terme de toutes les évaluations que l'on pourra vraiment déterminer où se situe exactement la moyenne de la branche, précise Andrea Ullius. L'objectif étant de relever sensiblement le niveau moyen jusqu'en 2010. Parallèlement, il s'agira de fixer des standards minimaux – exprimés en notes – que toutes les drogueries devront atteindre: des critères détermineront les éléments nécessaires pour obtenir un 4 et donc d'être «suffisant».

Katharina Rederer / trad: cs

S'inspirer d'Appenzell!

«...un voyage de santé à travers la Suisse... ou quand un évaluateur SAQ se déplace à travers la Suisse et atterrit sur le sol de la politique sanitaire...», note Peter Eberhart d'Erlenbach (BE) dans un rapport. «Le président bernois, fort de sa connaissance (sur les démesures de la bureaucratie) et de son expérience, est parti pour trois jours dans le canton d'Appenzell. Et là, chers lecteurs et lectrices, il a découvert une réalité bien différente de celle qu'il connaissait! La population des deux demi-cantons d'Appenzell est très directe et ne mâche pas ses mots. Mais elle a aussi grand cœur. Les drogueries appenzelloises sont autorisées à vendre des médicaments délivrés sur ordonnance, et peuvent même les remettre en libre-service. A cela s'ajoute que les drogueries peuvent remplir des rayons entiers avec leurs spécialités maison. Ce qui ferait voir rouge aux autorités sanitaires «de l'ouest helvétique» ne pose aucun problème aux autorités appenzelloises. Pharmacies et drogueries vivent côte à côte en bonne harmonie et les gens discutent encore entre eux avant de se précipiter chez un avocat. Et n'est-il pas étonnant que ce soit justement dans cette contrée où les autorités fixent un minimum de directives, que les coûts de la santé soient les moins élevés les primes d'assurance maladie les plus basses et les gens visiblement mieux portants que la moyenne suisse. D'où mon souhait: que la Suisse puisse encore longtemps apprécier la singularité et l'originalité des Appenzellois!»