

TRANSFORMATION TOTALE

Que faire quand l'affluence est telle que la pharmacie menace d'exploser? La Sternen-Apotheke à Oerlikon a réussi le tour de force de tripler la surface ouverte à ses clients. Mais il a fallu faire preuve de beaucoup de patience et d'inventivité durant les travaux.

Texte: Jürg Lendenmann

Fondée en 1947, la Sternen-Apotheke a déménagé en 1997 du cœur de la vieille ville d'Oerlikon au 350 de la Schaffhauserstrasse. Grâce au nouvel emplacement central près de l'arrêt Sternen Oerlikon, le chiffre d'affaires a enregistré une croissance annuelle à deux chiffres et l'équipe est passée de trois à 23 collaborateurs. La superficie du magasin, elle, n'a pas changé.

Un problème de place à résoudre

«Nous nous heurtions sans cesse aux limites», se souvient Michael Spycher, pharmacien, qui a repris l'officine en 2010. «Avec l'arrêt de bus et de tram, les clients arrivaient par vagues. La surface de contact était alors beaucoup trop réduite et plus d'un client repartait avant d'avoir été servi.» La faible superficie du magasin exigeait en outre des trésors de créativité pour respecter les consignes TopPharm de présentation des marchandises. Un changement était d'autant plus nécessaire que l'offre de prestations s'étendait et que la pharmacie était davantage perçue comme un service rapide de renseignements sur les questions de santé.

Assistant géant dans la cave

«Comme nous ne pouvions pas agrandir la surface, il a fallu l'exploiter différemment», explique Spycher. «Nous avons décidé de stocker les médicaments sur ordonnance dans un «robot» à la cave. Grâce à la suppression des armoires à médicaments dans l'espace commercial, nous avons presque pu tripler la surface ouverte aux clients.» Mais avant que les trois mois de travaux s'achèvent, il a fallu résoudre d'innombrables problèmes. La maîtrise d'œuvre a été confiée à l'architecte Rolf Spycher, père du propriétaire. Son expérience a permis d'éviter les nombreux écueils inattendus. Le principal défi consistait à installer le robot Gollmann, prévu pour stocker 30 000 médicaments, dans l'ancienne petite cave à bouteilles.

Par la cage d'ascenseur et le puits de lumière

A l'arrivée en pièces détachées de l'imposant robot sur un 27 tonnes, certains éléments s'avé-



Satisfaits de la transformation de la Sternen-Apotheke (de g. à dr.): Renzo Zielmann (conseiller clientèle Galaxis), Michael Spycher (pharmacien, propriétaire), Peter Vetterli (pharmacien, directeur).

rèrent trop volumineux pour passer par la porte de la cave. «Heureusement, nous sommes parvenus à amener les pièces trop longues au sous-sol en les acheminant par la cage d'ascenseur et un puits de lumière brisé», explique le directeur Peter Vetterli.

La pharmacie est restée ouverte pendant les trois mois de travaux. Spycher: «Le manque de place était encore plus criant et le bruit, souvent intenable. Tout le personnel mérite des félicitations pour son engagement.»

Prêts pour l'avenir avec du vieux et du neuf

L'aménagement de magasin conçu par les architectes d'intérieur Dössegger + Märk AG, ainsi que par Rolf Spycher, est moderne et fonctionnel; les clients s'y sentent bien. Les médicaments sont convoyés par le robot jusqu'à l'espace de vente grâce à un monte-charge et parviennent en douze secondes maximum à l'un des trois points de distribution. Le robot permet de mieux s'occuper des clients, car l'entretien de conseil n'est plus interrompu.

«Mais nous voulons aussi que les traditions persistent», souligne Spycher. «Nous disposons en effet de longues années de savoir-faire dans la fabrication de dosages individuels de médicaments et nous formons spécialement nos assistants à la préparation de médicaments. Grâce à ce mariage de techniques éprouvées et d'innovations prometteuses, nous sommes prêts pour les années à venir.» Autres points importants pour se maintenir sur un marché très volatil: un assortiment moderne, attrayant et un approvisionnement en médicaments rapide et fiable. «Avec Galaxis, nous pouvons nous reposer depuis des années sur un partenaire important et fiable, qui s'occupe admirablement de nous», explique le dynamique propriétaire.

«Nous avons investi beaucoup d'argent et d'énergie dans la transformation de notre pharmacie», résume Michael Spycher. «Nous sommes confiants que cette modernisation nous permettra de conserver le même rythme de croissance.» //