

# UNE FEMME DE COURAGE

«Cela a été comme une poussée d'adrénaline», se souvient Franziska Viatte-Brunner. La pharmacienne fait ici allusion à sa décision de renouveler entièrement sa pharmacie 22 ans après son ouverture. Et son courage a porté ses fruits ... Les clients, anciens comme nouveaux, sont ravis du résultat.

Texte: Jürg Lendenmann



Franziska Viatte-Brunner est pharmacienne FPH, propriétaire et fondatrice de l'Ambassador-Apotheke à Soleure.

«Enfant, je passais des heures assise aux côtés de mon père dans sa pharmacie», se souvient Franziska Viatte-Brunner. Une fois diplômée, la pharmacienne FPH apprend en 1993 qu'au 18 de la Wengistrasse, à Soleure, les locaux d'une papeterie pourraient se libérer pour accueillir une pharmacie. «Mon père, alors propriétaire de la pharmacie Weissenstein à Langendorf, n'aurait jamais pris sa retraite à cette époque. J'ai donc transformé l'ancienne papeterie en 1995 avec le concepteur de magasin Peter Nützi pour ouvrir l'Ambassador-Apotheke.» Une démarche audacieuse, car Soleure comptait déjà cinq pharmacies à l'époque. «Aujourd'hui, 22 ans plus tard, il n'en reste plus que trois», sourit l'entrepreneuse. Puis, elle montre les murs de l'officine. «Une partie de ma vie est ancrée dans ces murs.» Elle explique comment, au cours des années, sa pharmacie est devenue un partenaire bien établi et apprécié à Soleure dans le domaine de la santé. Pourquoi des travaux étaient-ils incontournables, dans la pharmacie?

## Pas de repos sur les lauriers

«Je constatais depuis longtemps que les processus de travail n'étaient plus optimaux. Un grand renouvellement a donc été envisagé. Comme, par exemple, le remplacement des colonnes à tiroirs traditionnelles par une réserve automatisée. Il fallait aussi revoir l'éclairage et les armoires en libre accès vieilles de 22 ans. Il était important d'agrandir l'espace conseil, de le rendre directement accessible, de le raccorder à l'eau et de permettre aux clients de se sentir encore plus à l'aise.»

Pour l'agencement, la propriétaire a de nouveau fait appel à la société Nützi Ladenbau à Wolfwil. «J'ai effectué les négociations principales avec le jeune Roland Nützi. Notre collaboration a été très constructive et agréable. Transformer les structures et processus au bout de 20 ans fut une aventure passionnante. Comme robot de gestion, j'ai choisi un Rowa Vmax. J'ai trouvé un concepteur et conducteur de travaux compétent en la personne de Jürg Bernet, de la

société Adroplan. Confier le category management à Adroplan s'est avéré une très bonne décision.»

## Rebâti sur des valeurs anciennes

Les travaux ont eu lieu sans que nous ayons besoin de fermer l'enseigne, même si tout a été chamboulé. L'espace client a pu être considérablement agrandi et éclairci. Les deux nouveaux murs, l'un pourvu de préparations OTC, l'autre de produits de pharmacie alternative, attirent les regards. «Grâce au robot de 3,5 mètres de haut et ses quatre sorties, nous pouvons prendre en charge nos clients sur place de A à Z. À ce propos, nous ne parlons pas de «robot de gestion» mais employons le terme de «réserve automatisée» qui n'a pas de connotation négative pour les clients.»

La pharmacie s'est réorganisée autour de valeurs traditionnelles: un service aimable et compétent, des heures d'ouverture prolongées, et une direction du magasin inchangée. Viatte: «Je suis le pilier de la société depuis 22 ans.» «Nous sommes là ... Nous sommes compétents ... Nous restons ...» voilà le slogan de l'annonce insérée dans le journal régional avant l'ouverture, qui avait fait sensation.

«La réaction des clients, anciens comme nouveaux, a été très positive sur toute la ligne. Ils louent en particulier la luminosité et le gain de place. Dans l'officine, accessible aux personnes en fauteuil roulant, les femmes avec poussette peuvent aller et venir sans encombre.»

## Une entrepreneuse engagée

«Qui ose gagner», déclare Franziska Viatte-Brunner. «Il ne faut pas rester immobile. Je suis heureuse d'être pharmacienne et entrepreneuse, de pouvoir créer et bouger des choses, de prendre des décisions, de travailler avec des gens qui s'impliquent et qui proposent des idées. C'est stimulant, amusant et cela permet de laisser libre cours à sa créativité.» //

Ecrivez-nous: juerg.lendenmann@sanatrend.ch