

UN ROBOT COMME POINT DE RENCONTRE

Une pharmacie sans comptoir... Est-ce que cela peut fonctionner? Oui, très bien. La nouvelle pharmacie TopPharm à Erlinsbach en est la preuve. Visite de cette officine où (presque) tout est complètement différent.

Texte: Jürg Lendenmann

Souvent, il est installé au sous-sol. Parfois, il est dans l'arrière-boutique ou, au moins, caché derrière une cloison. Ce n'est pas le cas dans la nouvelle pharmacie TopPharm située dans la partie argovienne d'Erlinsbach: Il trône au beau milieu de cette immense officine, à moitié enterré dans le sol. Qui donc? Le robot préparateur de commandes. Lorsqu'on entre dans la pharmacie, c'est vers lui que l'on se dirige automatiquement.

Vivez l'expérience POMME

«Les comptoirs de vente sont remplacés par Rowa, installé au centre de la pharmacie. C'est le point de rencontre», explique Monika Wilders, la directrice générale. Cette technique de marketing baptisée «Point of Meeting & Mobility Experience» (en abrégé, POMME) remplace le point de vente. «Ce concept de magasin ouvert est orienté vers le client», explique la pharmacienne. «Notre pharmacie met également l'accent sur l'accompagnement et le conseil en médicaments et couvre les besoins de la population avec un service de santé facilement accessible. Nous comblons un manque, car il n'y avait qu'une droguerie à Erlinsbach. Les médicaments sur ordonnance ne pouvaient être délivrés que dans les deux cabinets médicaux du village.»

Coaching santé

Les clients se sont rapidement habitués à ce concept inhabituel. «Ils sont accueillis par le personnel POMME et orientés soit vers les médicaments en libre-service, soit vers l'une des quatre niches de consultation pour un entretien approfondi ou pour la délivrance de médicaments prescrits», explique Monika Wilders. «D'après les retours, les clients s'y sentent très bien, tout comme dans nos salles de consultation. Nous avons choisi de les rendre accueillantes avec de jolies couleurs, des meubles et des tapis. Et leur parfaite isolation acoustique contribue à assurer un niveau de discrétion élevé.» La distribution des médicaments est centralisée par Rowa et déclenchée à l'aide d'un ordinateur portable pendant la consultation.

L'officine mesure 200 m² et la superficie totale de la pharmacie est de 400 m², ce qui favorise l'exercice physique. «Nous marchons tous environ 15 000 pas par jour», s'amuse Monika Wilders. Et d'ajouter: «Notre petite équipe de pharmacie a encore quelques défis à relever. L'efficacité du back-office, l'actualisation constante des connaissances en gestion des médicaments, une bonne communication au sein de l'équipe, une organisation stricte avec des

structures claires et une communication active sont importants. C'est la seule façon de dégager le temps nécessaire pour des entretiens approfondis.»

Beaucoup de projets à venir

Les clients peuvent non seulement profiter de ce nouveau concept, mais aussi du réseau en plein essor de la pharmacie. Monika Wilders explique: «Nous avons établi une étroite collaboration avec les soins à domicile et prévoyons de proposer la mise sous blister des médicaments. Nous sommes également en pourparlers avec le home pour une autre collaboration. Nous espérons également que le canton d'Argovie autorisera bientôt les pharmacies à vacciner sans ordonnance. Il est également prévu de collaborer avec les cabinets médicaux locaux en vue de suivre les traitements et réaliser les analyses sanguines des patients atteints de maladies chroniques. En bref, notre pharmacie devient un acteur majeur des soins de base. Pour délester efficacement les médecins, les pharmacies doivent pouvoir proposer plus de soins aux patients. //



1 Même les jeunes clients se sentent à l'aise dans ces niches de consultation à l'atmosphère chaleureuse. 2 Monika Wilders est pharmacienne et directrice générale de la pharmacie-droguerie TopPharm à Erlinsbach. 3 Point de mire et de rencontre: le puissant robot préparateur de commandes trône au milieu de la pharmacie.