

Ces clients qui deviennent des amis

Transformations radicales dans une pharmacie de quartier bâloise avec l'architecte Peter Stocker (Frick) et le designer Kosmas Dimas (Bâle). Les vieux meubles sont expédiés à Ulan Bator. Dans la nouvelle officine, les espaces lumineux et les canapés rouges accueillants dominent. La clientèle est séduite, le propriétaire, Stéphane Haller, «ravi».

Jürg Lendenmann

Après avoir visité plus de 50 pharmacies, Stéphane Haller savait à quoi il voulait que son officine, la pharmacie TopPharm Gellert sur la Karl-Barth-Platz à Bâle, ressemble après les travaux. «Beaucoup de choses, y compris la façon de travailler, étaient dépassées. Je voulais automatiser et transformer l'atmosphère du magasin», explique-t-il. «La pharmacie ne devait plus être un lieu de vente où l'on tourne autour des rayons et où on est écrasé par les produits. Je voulais une atmosphère moderne, de qualité, qui invite à s'attarder.»

Coup d'audace avec des novices en pharmacie

Les projets de deux sociétés de construction de magasins, quoique professionnels et bien conçus, ne répondaient pas aux attentes de Haller: «L'ambiance de l'espace commercial ne me convenait pas.» Le pharmacien décida de confier les travaux à des spécialistes n'ayant jamais travaillé sur des pharmacies. «L'architecte Peter Stocker dessina les plans. Kosmas Dimas, connu pour des expositions comme le salon de thé viennois de la Fondation Beyeler ou sa collaboration avec l'artiste Christo à New York, se chargea de la décoration intérieure.»

En plus de l'ambiance souhaitée, deux autres impératifs devaient être satisfaits: les remèdes chinois devaient être présents dans le magasin et les clients devaient pouvoir suivre à travers la vitrine le travail de l'automate prévu. Dans le magasin, le toboggan servant de système d'éjection devait attirer les regards. «Ce toboggan est génial, il n'y a pas de pièces mobiles, pas de maintenance. C'est le système le plus rapide et le moins sujet aux pannes. Et les clients ont toujours plaisir à voir les médicaments arriver dessus.»

Opération Mongolie

«Je n'aime pas jeter des choses qui peuvent servir», explique Stéphane Haller. «L'aménagement existant du magasin avait certes un quart de siècle, mais il était encore fonctionnel. L'idée d'en faire don m'est venue après le séisme en Haïti. J'ai contacté Pharmaciens sans Frontières Suisse, puis dix autres associations caritatives. J'étais prêt à prendre tous les frais en charge, mais aucune n'était intéressée.»



Une pharmacie dont l'atmosphère invite à s'attarder.

Haller s'adressa à Alfred Näf, un ami copropriétaire d'une brasserie à Ulan Bator, qui avait déjà organisé des transports d'aide humanitaire à destination de la Mongolie avec le médecin bâlois Jürg Schlageter. A partir de là, il n'y eut plus de problème. Haller acheta un container, informa le public de son intention et obtint de l'aide d'ebi-pharm, Helvepharm, Mepha et Voigt. Installé devant l'officine, le container se remplit rapidement, avec les vieux meubles de la pharmacie mais aussi divers dons, comme un microscope cornéen du Prof. Schlageter et plusieurs ordinateurs. Après six semaines de trajet en transsibérien, il arriva sans encombre à Ulan Bator.

Air, espace, clarté

Les travaux durèrent tout juste cinq mois, pendant lesquels la pharmacie poursuivit ses activités avec, comme le concède Haller, «trois semaines chaotiques».

L'inauguration eut lieu début décembre 2010. «98 pour cent des clients étaient séduits», se souvient Haller. «La clientèle apprécia notamment le côté spacieux, aéré et lumineux et la possibilité de s'asseoir dans l'espace salon avec un thé, un café ou un verre de vin, en étant entouré d'un côté par une pharmacie traditionnelle millénaire (médecine chinoise) et de l'autre, par le dernier cri de la technologie (robot).»

Haller est ravi du résultat. «Nous sommes une pharmacie de quartier, nous connaissons beaucoup de nos clients depuis de nombreuses années, certains sont ou deviendront des amis. Pendant les travaux, ils partageaient notre excitation, certains ont même mis la main à la pâte ou fait un don pour Ulan Bator.»

Il y avait déjà longtemps que Stéphane Haller avait adapté son assortiment (une gamme étendue, avec des articles de droguerie) et son offre de service (avec guichet drive-in et livraison à domicile) au quartier. Les travaux avaient aussi pour but de renforcer la position de la pharmacie en tant qu'établissement de premier recours en matière de santé dans le quartier. «Aujourd'hui, nous pouvons mettre l'accent sur nos points forts: prendre du temps pour nos clients, nous occuper d'eux, leur présenter ce qu'ils souhaitent. Pour moi, l'essentiel est le dialogue», se réjouit Haller.

La remarque d'un client qui s'est assis sur le canapé rouge le 23 décembre en disant «Si j'avais le choix, je fêterais Noël ici» montre à quel point la clientèle se sent bien dans sa pharmacie. ■