

LE RISQUE COMME MOTIVATION



Près de deux tiers des pharmacies suisses sont gérées par des entreprises indépendantes. Ce sont en général des PME spécialisées. Leur modèle commercial repose sur la liberté d'entreprise, une grande flexibilité, la fidélisation des clients à long terme et le soutien de groupements solides. Quelle évolution peut-on envisager? Que leur réserve l'avenir?

Texte: Hans Wirz

Un tiers des pharmacies suisses appartient à des chaînes et près de deux tiers sont indépendantes et dans leur majorité membres de groupements. Parmi les pharmacies indépendantes, environ 430 ont rejoint l'Association des Groupements de Pharmacies indépendantes (AGPI), créée il y a près d'un an et demi. Mais quelles sont les intentions et la vision de cette association? Les objectifs fixés ont-ils été atteints à ce jour? Quels projets a-t-elle mis en place pour affronter l'avenir? A la base des réflexions suscitées à cet égard, il convient de tenir compte des nouvelles attentes de la population et d'espérer davantage d'esprit d'entreprise. Nous nous sommes entretenus du bilan provisoire et des perspectives avec Andreas Faller, directeur de l'AGPI.

Qu'est-ce qui caractérise une pharmacie indépendante?

Andreas Faller: Le pharmacien indépendant est propriétaire de son commerce et dispose donc d'une liberté totale et d'une grande marge de manœuvre dans la gestion de ses affaires. Il peut gérer seul son activité, tenir compte rapidement des besoins de ses clients et réagir aux évolutions du marché en ajustant son offre. Il entretient également un contact étroit et personnel avec sa clientèle, qu'il connaît souvent depuis des années, ce qui permet de la fidéliser.

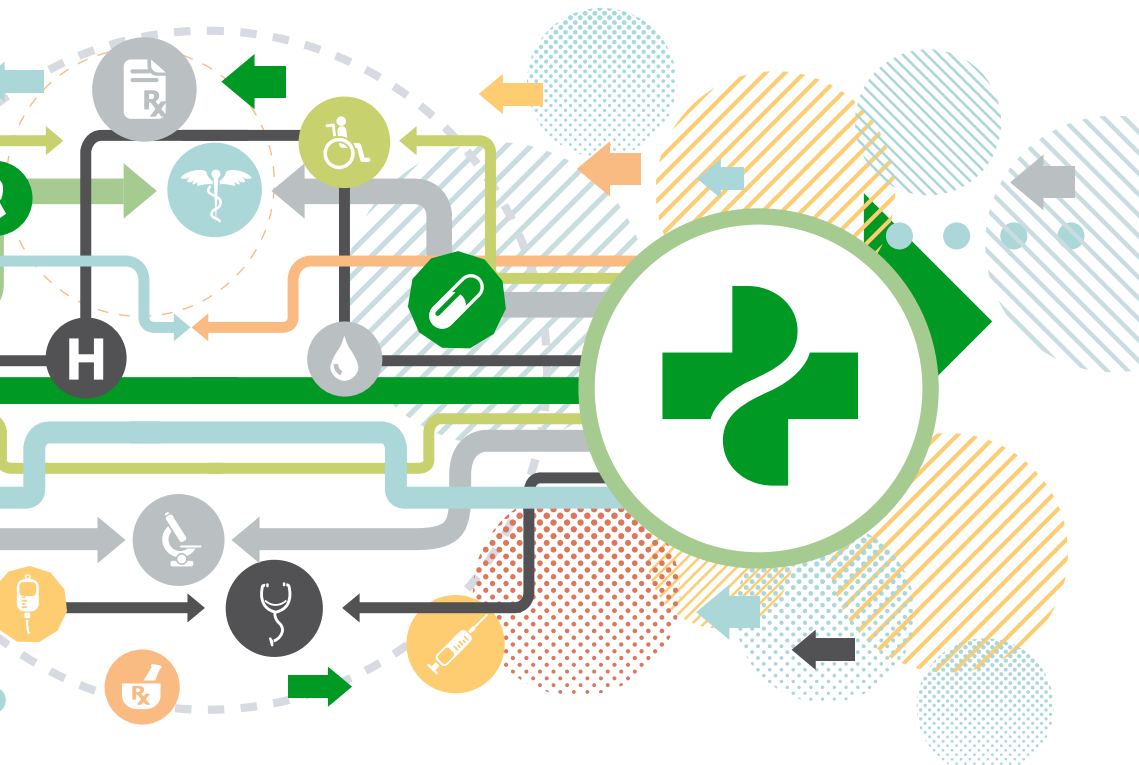
En quoi ces entrepreneurs importent-ils?

Ils permettent une distribution fiable et sûre des principaux médicaments dans les régions ru-

rales, dans les quartiers et dans les régions périphériques, ils sont proches de la population et sont à même d'ajuster leur offre rapidement en fonction des évolutions du système de santé.

Près de deux tiers des pharmacies sont indépendantes. Les choses vont-elles changer dans les dix prochaines années?

Le nombre de pharmacies indépendantes pourrait fortement diminuer, ce qui poserait un problème en matière d'accès aux soins. Il ne faut pas oublier les personnes âgées et handicapées, qui vivent souvent dans des quartiers excentrés ou à la campagne et qui ne peuvent que difficilement se rendre dans les grandes agglomérations.



Le réseau dans lequel les pharmacies peuvent accroître leur domaine d'activité grâce à leurs relations et à leur créativité ne cesse de s'élargir.



Photo: mise à disposition

Andreas Faller, gérant de l'association, a la passion des réseaux. Pour lui, chaque pharmacie indépendante est un cas unique qui renferme un vrai potentiel.

L'AGPI collabore étroitement avec pharmaSuisse. Pourquoi et dans quel but?

Pour réussir dans le secteur de la santé, il est impératif d'unir ses forces au maximum. Nous œuvrons à un renforcement des activités en faveur des pharmacies indépendantes. De ce point de vue, une collaboration étroite avec pharmaSuisse s'impose. C'est pourquoi nous avons rejoint l'association il y a un an et demi. Nous exerçons une influence sur l'association et nous harmonisons nos activités. Dans ce contexte, nous sommes pour pharmaSuisse un partenaire et un renfort, avec des objectifs clairement définis. Nous sommes également actifs dans les projets de pharmaSuisse et disposons d'un droit de vote.

L'AGPI a également ses propres projets. L'avenir de ces entreprises est manifestement un sujet important?

Absolument! Nous travaillons actuellement sur trois niveaux: collaboration avec pharmaSuisse, développement d'une offre de services dans le domaine de la gestion de la succession pour les pharmacies indépendantes et développement de nouvelles sources de revenus.

Pouvez-vous nous en dire plus et nous parler de vos projets?

Dans un avenir proche, nous allons ouvrir une «bourse de pharmacies» du nom de pharmafinder.ch. Outre le rapprochement des vendeurs et acheteurs potentiels, nous allons proposer avec des partenaires divers services aux pharmacies indépendantes. Dans un autre projet, nous

développons actuellement de nouveaux champs d'activité et de nouvelles sources de revenus pour les pharmacies indépendantes.

L'AGPI cherche-t-elle à réaliser des bénéfices?

Non, notre objectif est uniquement la préservation et la promotion des pharmacies indépendantes. Tous les revenus générés sont investis en totalité dans des projets et activités au bénéfice des pharmacies indépendantes.

Les pharmacies ont grand besoin de nouvelles sources de revenus. Quels sont les projets de l'AGPI?

Actuellement, nous travaillons activement sur le sujet «Soutien et promotion des pharmacies indépendantes – Incitations, nouvelles opportunités et nouvelles sources de revenu.» De plus, nous contrôlons la possibilité de nouvelles activités dans le domaine du télémonitorage. Un autre sujet concerne la coordination de services d'accompagnement pour les personnes âgées, atteintes d'une maladie chronique ou handicapées. Les personnes concernées, les proches et les communes sont intéressées par cette activité de coordination par des pharmacies indépendantes. En raison du vieillissement de la population, les communes sont ici confrontées à des défis particulièrement importants. Ces nouveaux services s'inscriront dans cette tendance et permettront aux personnes âgées et handicapées de rester le plus longtemps possible à domicile.

Affronter l'avenir en acceptant de prendre des risques: quelle peut être ici la contribution de l'AGPI?

La réussite ne signifie pas pour autant prendre des risques importants ou appliquer à grande échelle une nouvelle solution dès son lancement. Notre approche est l'accompagnement. Concrètement, cela signifie créer et réfléchir à de nouvelles offres pour les pharmacies. Nous les testons sur une période déterminée et nous les évaluons grâce à la motivation et à l'engagement de nos pharmaciens. Une fois les objectifs atteints à l'issue de l'essai pilote, nous développons la nouvelle offre en vue d'une introduction sur le marché. Nous réduisons ainsi le risque pour les pharmacies sans pour autant renoncer à la mise en œuvre d'idées novatrices.

Vous misez donc sur la motivation par la réussite?

Tout à fait, les résultats positifs motivent. Ceci dit, de nouvelles offres mettent du temps à se mettre en place. Notre objectif n'est pas la réussite immédiate, même si nous n'avons rien contre, bien entendu – mais des résultats solides et durables. Nous prenons le temps d'élaborer des solutions viables.

Vos objectifs ont-ils été atteints jusqu'à maintenant?

Oui, notre travail avance bien. //

Ecrivez-nous à: hans.wirz@sanatrend.ch