



Association suisse des droguistes

La droguerie 2010

Les faits, les chiffres, les perspectives



Editorial

Sommaire

- 2 Editorial
- 3 Le marché de la santé et des médicaments en Suisse
- 4 L'évolution de la branche
- 5 Catégories des ventes en droguerie
- 6 Satisfaction de la clientèle des drogueries
- 8 L'Association suisse des droguistes
- 8 Groupements
- 9 L'engagement de l'ASD
- 10 Les médias
- 11 Glossaire
- 11 Pourquoi les drogueries sont-elles indispensables?

Un sondage national le démontre: 19 Suisses sur 100 considèrent la droguerie comme l'adresse de référence lorsqu'ils ont des problèmes de santé bénins, tels que des refroidissements, des troubles digestifs ou encore des douleurs musculaires ou articulaires. Un résultat réjouissant pour les drogueries: il confirme que les nombreuses activités de promotion de l'image portent leurs fruits. En effet, il y a dix ans, «seules» 6 personnes sur 100 se rendaient en droguerie pour soigner leurs petits problèmes de santé.

La situation actuelle du marché devrait aussi être à l'avantage des drogueries: jamais encore il n'a été possible de se procurer aussi facilement autant de produits de santé – mais il n'a également jamais été aussi difficile de mesurer la qualité de ces offres pléthoriques. Raison pour laquelle les commerces spécialisés comme les drogueries, garantes de conseils compétents et de contacts personnels, sont particulièrement importants.

Mais les conseils personnalisés à eux seuls ne suffisent pas dans le domaine de la vente: les clients recherchent de plus en plus des émotions et des sensations. Ils veulent ce petit plus en matière de santé. Là encore, les drogueries sont l'adresse de référence: bien dans l'air du temps, elles intègrent les nouvelles tendances, savent utiliser les niches, composer avec les spécificités du marché et offrir à leurs clients ce petit plus tant recherché.

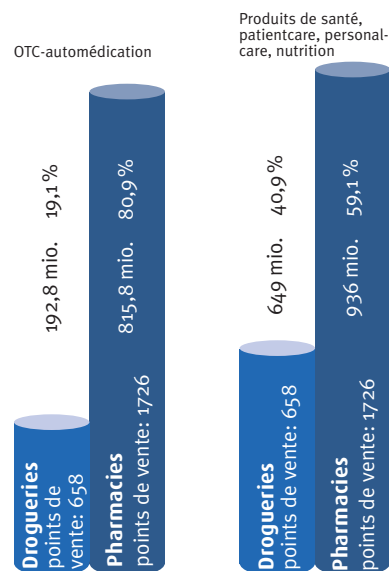
Cette brochure est devenue une source d'informations très appréciée de tous ceux qui s'intéressent de près à la branche de la droguerie. Cette sixième édition propose à nouveau un aperçu clair et complet de la santé publique en Suisse et de la situation des drogueries en particulier. Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Le marché de la santé et des médicaments en Suisse

En Suisse, quand on parle de médicaments, on se réfère à toutes les préparations enregistrées par Swissmedic, l'institut suisse des produits thérapeutiques. Les médicaments sont distribués par les drogueries, les pharmacies, les médecins et les hôpitaux – en fonction de leur catégorie de remise. Mais le marché de la santé et des médicaments ne se limite pas aux préparations enregistrées par Swissmedic, il englobe aussi des produits pour le soin des plaies et d'autres préparations parapharmaceutiques enregistrées par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), comme les compléments alimentaires, les produits sanitaires ou les cosmétiques. Autrement dit des produits qui sont certes en vente libre mais qui ne sont pas commercialisés en tant qu'«OTC».

Vu les différentes catégories utilisées par les différentes organisations, il est difficile de faire des comparaisons simples, claires, d'économie de marché. On peut néanmoins en tirer quelques conclusions. Ainsi, si l'on mesure la prestation du marché générée par les drogueries à l'aune de l'ensemble du marché de l'automédication et de la santé 2009, on arrive à une part de 32,4 %. Il faut en outre souligner que l'automédication ménage les ressources des finances publiques car elle est du ressort de la responsabilité individuelle des patients – qui paient eux-mêmes ces prestations. Autrement dit, les drogueries contribuent sérieusement à la maîtrise des coûts dans le domaine de la santé publique.

Comparaison entre les drogueries et les pharmacies



	Drogueries	Pharmacies	Total
Total automédication, santé, cosmétiques (en mio. fr.)	842 (32,5%)	1752* (67,5%)	2594
Nombre de points de vente	658** (27,6%)	1726 (72,4%)	2384
Chiffre d'affaires moyen par point de vente dans ces domaines	1,279 mio.	1,015 mio.	

* le chiffre d'affaires des pharmacies ne comprend ni les taxes ni les services annexes

** y compris les entreprises mixtes = drogueries membres de l'ASD et de la SSpH.

Chiffres d'affaires 2008 en mio. fr. streetprices. Nombre de points de vente 2008.

Source: IMS Health, AFC

Les termes techniques sont définis dans le glossaire, voir page 11.

L'évolution de la branche

Chaque droguerie a l'obligation de déclarer sa TVA ainsi que le chiffre d'affaires qu'elle réalise. Ces données permettent chaque année à l'ASD d'évaluer le chiffre d'affaires de la branche. En 2001, l'Administration fédérale des contributions a modifié sa méthode de perception – ce qui a rendu la comparaison des chiffres de la branche plus fiable.

Les chiffres effectifs de l'Administration fédérale des contributions ne sont toutefois disponibles qu'avec un décalage de deux ans. Raison pour laquelle les chiffres actuels sont calculés sur la base du nombre des drogueries et de l'évolution des statistiques relatives à la TVA. Si l'on considère l'évolution de ces dernières années, la situation est claire: en matière de chiffre d'affaires, l'ensemble de la branche a atteint une apogée provisoire. Le réaménagement structurel n'est certes pas encore termi-

né, mais cela n'affecte pas les drogueries. Au contraire, elles en ressortent renforcées et réalisent des chiffres d'affaires par point de vente bien supérieurs à ceux de 2001.

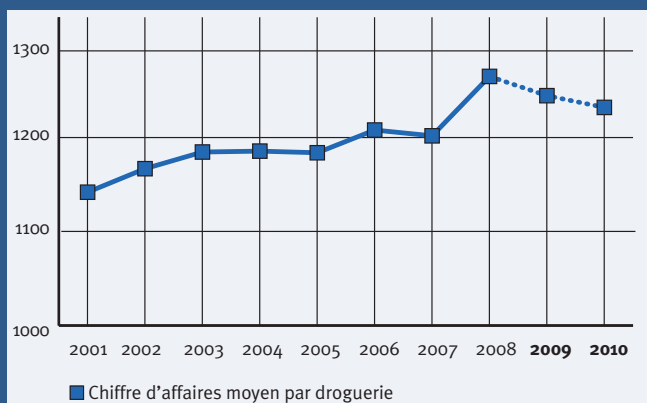
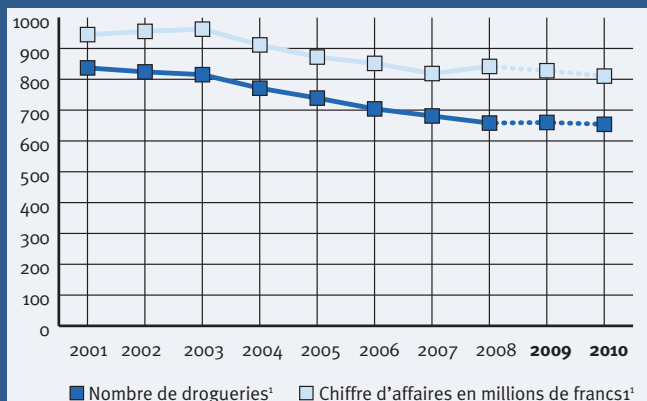
Alors que le réaménagement structurel de la branche touche bientôt à sa fin, le chiffre d'affaires des ventes dans le domaine de l'automédication, de la santé et des produits cosmétiques par point de vente continue d'augmenter – contrairement aux prévisions. Ainsi, les drogueries réalisent aujourd'hui en moyenne 1,279 million de francs dans le domaine de l'automédication. En comparaison, les pharmacies réalisent en moyenne un chiffre d'affaires de 1,015 million de francs avec l'automédication.

Les drogueries par ordre de grandeur

Chiffre d'affaires (en 1000 Fr.)	Pourcentage	Dont membres de groupement	Dont non membres de groupement
jusqu'à 800	38 %	31 %	69 %
800–1800	48 %	60 %	40 %
1800–2500	9 %	71 %	29 %
> 2500	6 %	48 %	52 %

Chiffres tirés d'évaluations DrogoThèque sur la base de 494 entreprises
Groupements: Dromenta, Dropla, Horizont, Impuls, Swidro

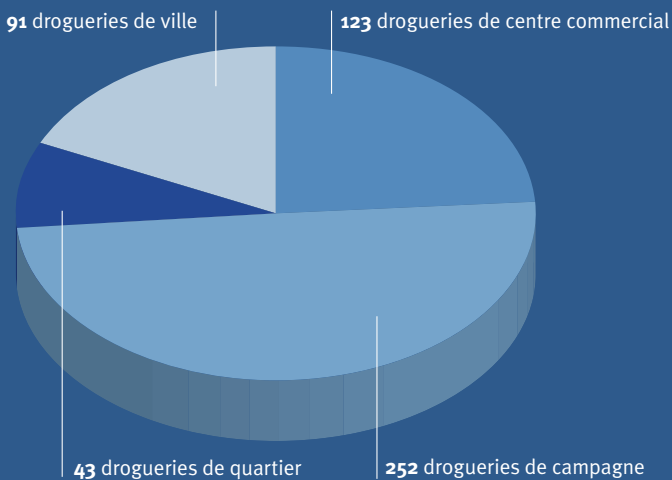
L'évolution en chiffres



¹y compris les entreprises mixtes = drogueries membres de l'ASD et de la SSPh.
Gras = extrapolation

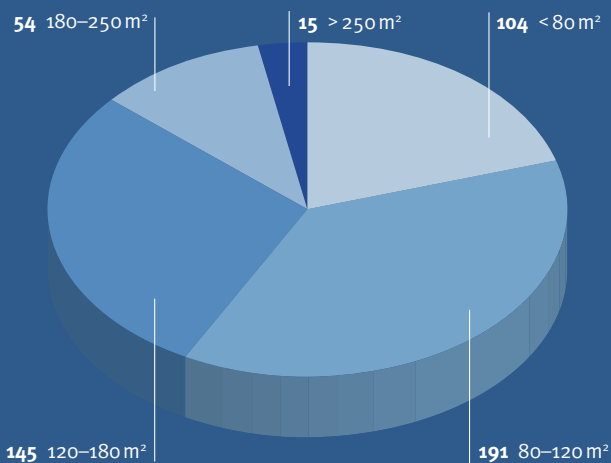
Drogueries en fonction de leur emplacement

(sur la base de 564 drogueries contrôlées)



Drogueries en fonction de leur superficie

(sur la base de 5564 drogueries contrôlées)



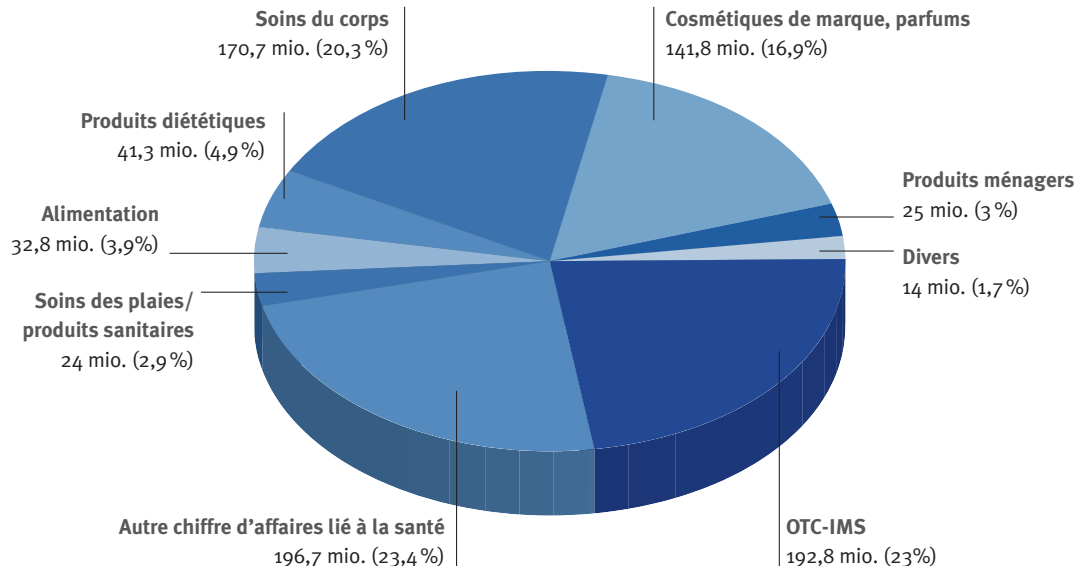
Catégories des ventes en droguerie

Le positionnement de la droguerie en tant que commerce spécialisé dans la santé et la beauté se reflète aussi dans la répartition du chiffre d'affaires. Les drogueries réalisent près de 70% de leur chiffre d'affaires dans les OTC, alors que les produits cosmétiques, la parfumerie, les soins du corps et autres articles génèrent le reste.

Les différents assortiments connaissent une évolution variable qui dépend, entre autres, de facteurs extérieurs, comme la pratique d'enregistrement de Swissmedic. Alors que le chiffre d'affaires

des OTC tend à baisser, celui de la santé (médicaments ne figurant pas sur les listes de Swissmedic) augmente.

Attention: le calcul des différentes catégories de chiffres d'affaires a été modifié; on ne peut donc comparer ces chiffres avec ceux figurant dans les brochures précédentes.



Source: IMS Health, ASD

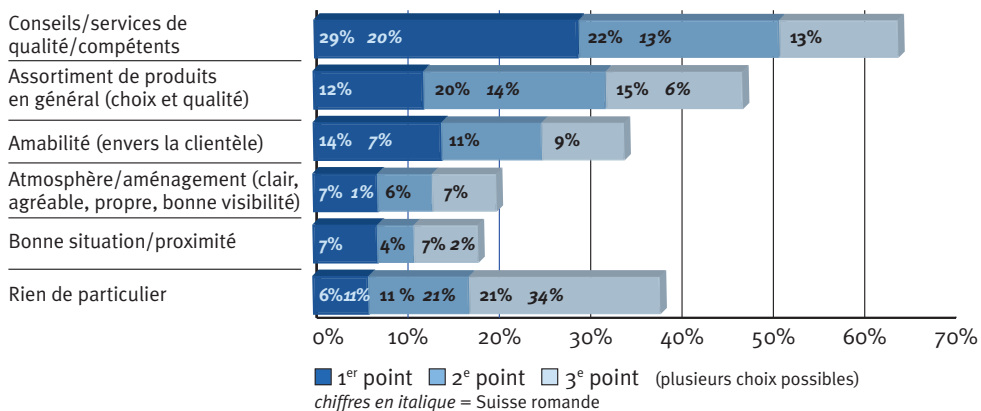
Satisfaction de la clientèle des drogueries

La satisfaction globale des clients de la droguerie est très élevée en Suisse. Tel est le résultat d'une enquête nationale lancée en automne 2008 par l'Association suisse des droguistes, la deuxième après celle de 2001. Son objectif: mesurer le degré de satisfaction de la clientèle des drogueries. L'étude a été réalisée par un institut de marketing et de recherche sociale indépendant, qualitest sa. Dans le cadre de ce sondage téléphonique, l'entreprise a interrogé 1502 consommatrices (73%) et consommateurs (27%), représentant à parts égales les groupes d'âges suivants: jusqu'à 35 ans, jusqu'à 55 ans et plus de 55 ans.

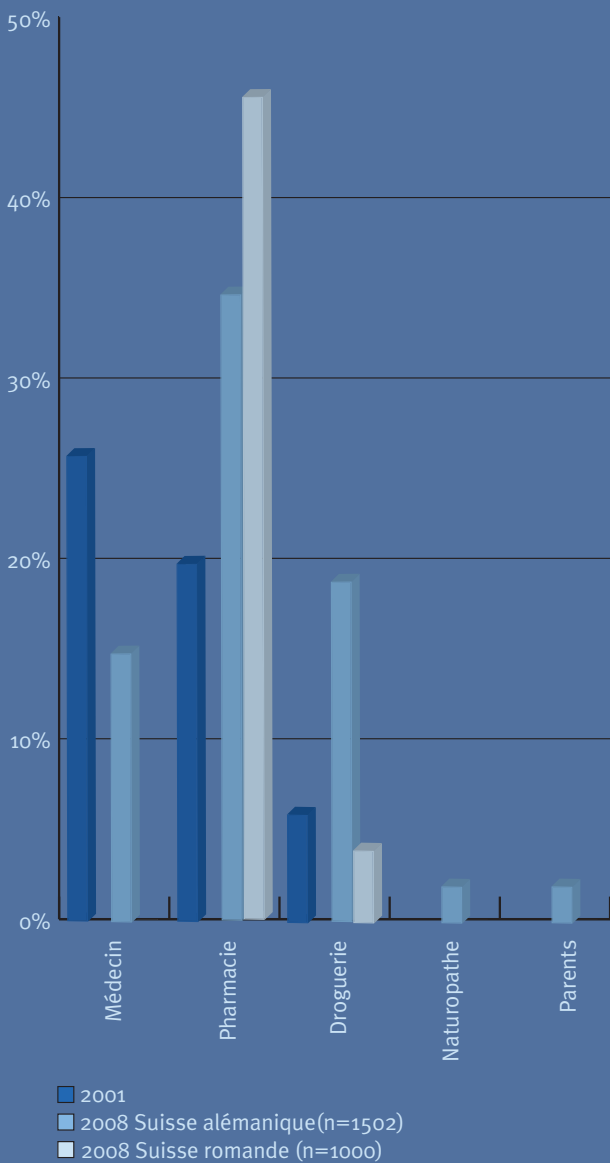
Conclusions réjouissantes

Pour 19 Suisses alémaniques sur 100, il n'y a pas l'ombre d'un doute: la droguerie est leur adresse de référence en cas de troubles bénins de la santé, comme des refroidissements, des problèmes digestifs ou encore des douleurs musculaires ou articulaires. Ceci correspond à une augmentation de 13% par rapport à 2001. Le nombre de personnes qui se rendent d'emblée chez le médecin, quant à lui, a très nettement diminué. Interrogés sur les spécialités fournies par les drogueries, les Alémaniques ont cité presque aussi souvent la remise de médicaments non soumis à

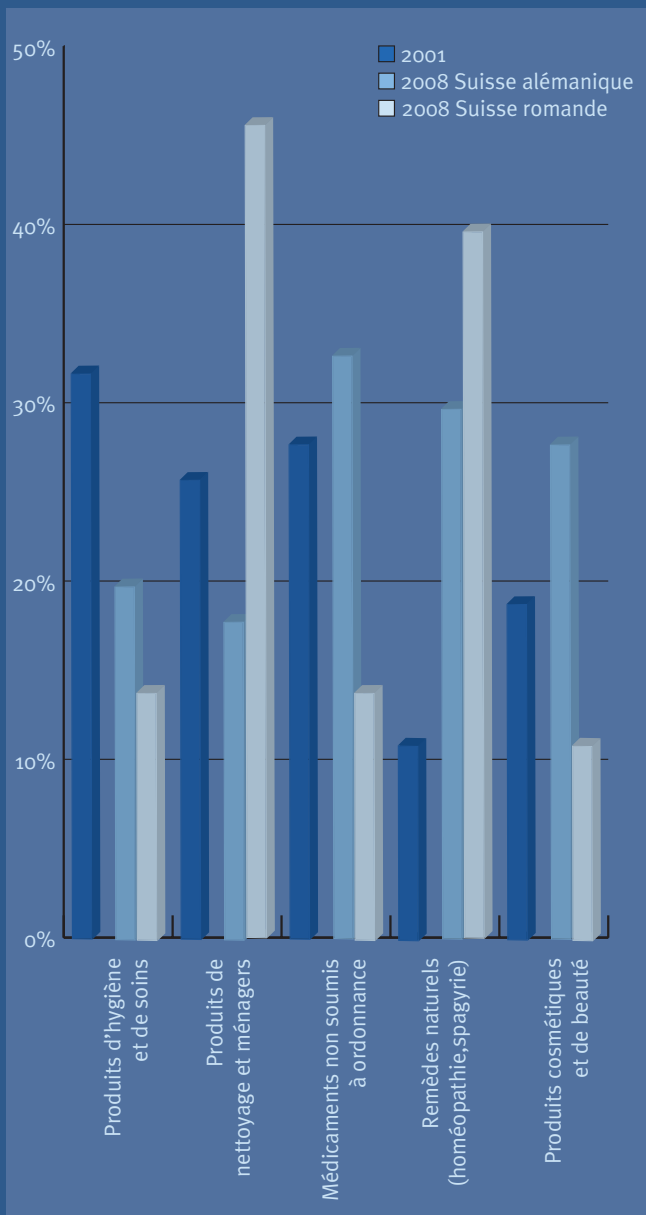
Ce que la clientèle des drogueries apprécie



Adresse de référence pour les problèmes de santé bénins



Spécialisation de la droguerie



ordonnance, de remèdes naturels, de produits cosmétiques et de beauté. Un sondé sur quatre a également mentionné les soins d'hygiène et corporels ainsi que les produits de nettoyage et d'entretien du ménage.

L'évolution de la catégorie des remèdes naturels est frappante. Dans les deux régions linguistiques, la deuxième réponse la plus fréquente à la question «Selon vous, dans quels produits la droguerie est-elle particulièrement spécialisée?» a été: les remèdes naturels. En Suisse romande, 40% des sondés ont donné cette réponse, soit 10% de plus qu'en Suisse alémanique. Dans ce domaine, on constate d'ailleurs une augmentation de 20% par rapport à l'étude de 2001.

Les clients apprécient tout particulièrement les conseils, excellents et compétents, ainsi que l'assortiment en général de «leur» droguerie.

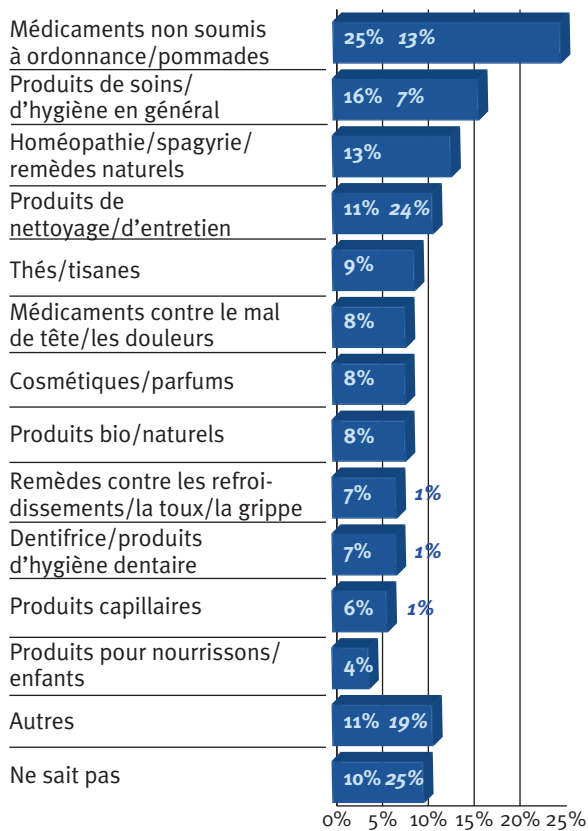
67% des clients achètent toujours certains produits dans «leur» droguerie. Ce sont notamment les médicaments non soumis à ordonnance et les pommades qui arrivent en tête avec un pourcentage de 25%. Suivent les produits de soins et d'hygiène en général. En revanche, si l'on ajoute les produits de soins dentaires et capillaires aux produits de soins, cette catégorie passe nettement en tête avec un pourcentage de 29% (voir graphique «Les produits les plus achetés»).

Dans le détail, on obtient le tableau suivant: 27 consommateurs sur 100 considèrent qu'il est très intéressant d'être un client habitué de la droguerie. Et 62% estiment que c'est plutôt intéressant. Ce que la clientèle apprécie le plus? D'être connu et appelé par son nom ainsi que le fait que le personnel connaisse ses besoins, ce qui crée un climat de confiance.

Concernant leur satisfaction globale, les clients attribuent la note de 5,5 à leur droguerie. Autrement dit: 83% des participants sont satisfaits de leur droguerie et ne sauraient citer une chose qui

leur manque. L'affirmation «Je reviendrais dans cette droguerie» a, quant à elle, obtenu la note de 5,6. Enfin «Je recommanderais cette droguerie» a reçu un 5,3.

Les produits les plus achetés

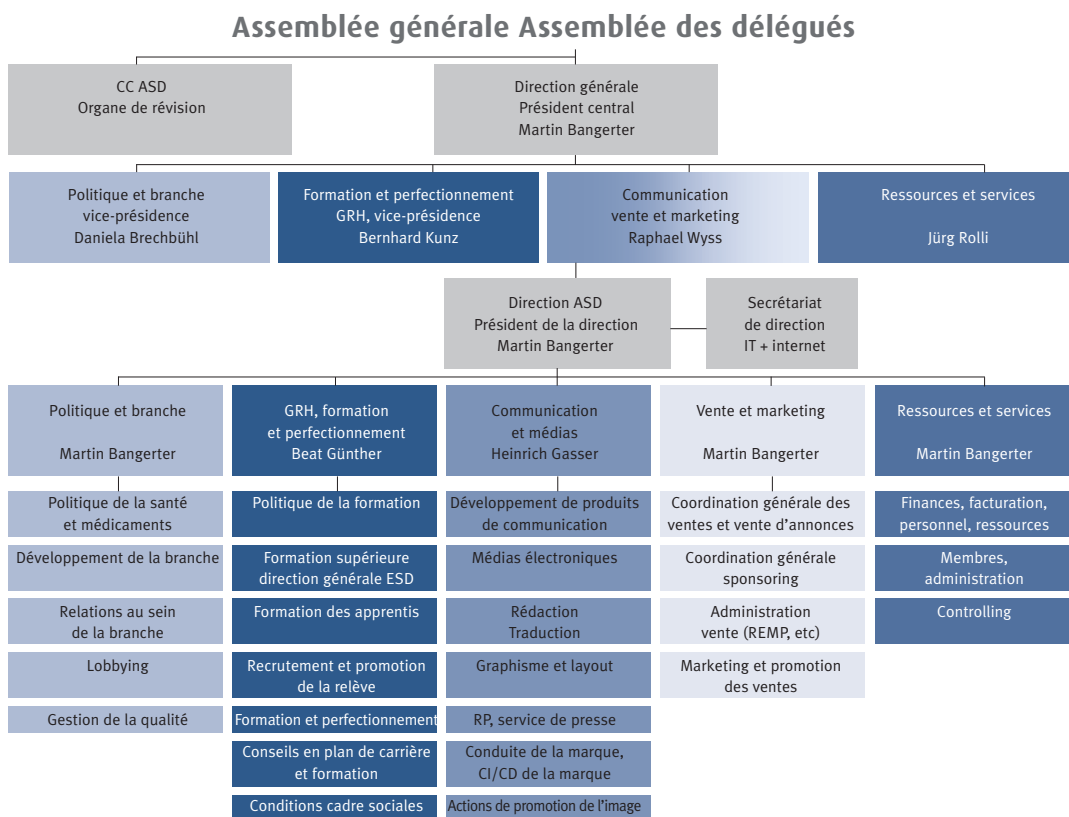


chiffres en italique = Suisse romande

L'Association suisse des droguistes

Fondation: 1898
Administration: 40 collaborateurs,
 2905 %
Membres: 545 (état fin 2010)

Employés 4500 (623 drogueries) (Office fédéral de la statistique, Liste des conventions collectives de travail 2007, état 1^{er} janvier 2006)
En formation: 1090 apprentis,
 63 droguistes dipl. ES (état 2010)



Groupements

L'Association suisse des droguistes (ASD) est l'organisation nationale de la branche de la droguerie suisse. Plus de 90% des drogueries en font partie. Elle est composée de différents groupements, qui – selon leur orientation – organisent diverses activités marketing pour leurs membres, s'occupent des achats et des finances et mettent tout en œuvre pour créer les conditions optimales à la formation et au perfectionnement des droguistes. Cela diminue considérablement les dépenses administratives des drogueries, leur donne plus de poids dans les négociations avec les fournisseurs et leur garantit de meilleures prestations. Certains groupements, comme l'association Nux Galenica, sont de simples sociétés d'achat, alors que d'autres, comme les groupements Dromenta, Dropa, Impuls ou Swidro prennent en charge non seulement les achats, mais aussi le marketing, par exemple. Quelques-uns, comme Dropa ou Impuls, sont conçus pour le grand public, c'est-à-dire qu'on les reconnaît à l'extérieur de la droguerie, alors que d'autres, comme Dromenta ou Swidro, opèrent dans la discrétion. Le groupement Dropa n'offre pas seulement un système de franchise, il possède aussi ses propres drogueries. Outre les groupements, la branche compte aussi des chaînes de droguerie, comme les drogueries Sanovit qui sont présentes notamment dans les centres Manor.

Les groupements actuels sont les suivants

Apdrowell, Dromenta, Dropa, Horizont, Impuls, Natur, Nux Galenica, Pedro, Swidro

Formation

Les droguistes bénéficient d'une solide formation de plusieurs années qui leur donne les compétences nécessaires pour conseiller leurs clients de manière compétente dans toutes les questions relatives à la santé et au bien-être.

Droguiste avec certificat de capacité

- 4 ans d'apprentissage avec environ 2000 heures de cours dans une école professionnelle
- maturité professionnelle possible

Droguiste dipl. ES

- 2 ans de pratique professionnelle après la réussite des examens de fin d'apprentissage (1 an avec maturité professionnelle)
- 2 ans d'études à plein temps (2780 heures de cours) à l'École supérieure de droguerie de Neuchâtel
- Les huit ans de formation totalisent 2360 heures de cours dans les domaines des sciences naturelles, de la pharmacologie et de la phytothérapie.
- Les droguistes prennent en charge près de 60% des coûts de leur formation.

L'engagement de l'ASD

Une des tâches essentielles de l'ASD est d'obtenir des conditions cadre optimales pour ses membres. Afin qu'ils puissent aussi à l'avenir exercer leur profession – autrement dit diriger une droguerie – avec succès. Pour l'ASD, cela signifie intervenir à temps dans les procédures politiques et législatives et participer, dans la mesure du possible, à leur élaboration. Les activités de l'ASD se concentrent surtout sur les médicaments et la formation. Mais les drogueries sont aussi concernées par les thèmes liés aux produits toxiques, aux assurances maladies, aux produits alimentaires, à la TVA et à la sécurité du travail. Le travail de l'Association consiste donc aussi à suivre ces thèmes pour pouvoir réagir si besoin.

L'ASD prend systématiquement part à des groupes de travail, participe à des procédures de consultation et entretient des relations régulières avec des politiciens et des représentants cantonaux et nationaux des autorités. Ainsi l'ASD s'engage depuis longtemps pour développer et étendre le droit de remise des médicaments pour les drogueries. L'ASD souhaite que les droguistes puissent obtenir des droits de remise correspondant à leur formation et que leur droit de remise dans le domaine de l'automédication soit étendu et adapté. Pour atteindre ces objectifs ambitieux, une motion visant à simplifier la réglementation relative à l'automédication a été transmise au Conseil fédéral en 2008. Cette motion est actuellement entre les mains de l'OFSP et les listes C et D actuelles, qui comprennent tous les médicaments non soumis à ordonnance, devraient en principe être réunies au plus

tard à la fin de la révision de la LPTh qui est actuellement en cours. Pour les drogueries, cela signifierait que la vente des médicaments serait réglée sur le plan national et que les mêmes droits de vente seraient en vigueur dans l'ensemble du pays. Une extension des compétences présuppose que les droguistes bénéficient d'une formation certifiée. C'est pourquoi leur formation professionnelle initiale de quatre ans a été remaniée pour correspondre à la nouvelle Ordonnance sur la formation de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie ainsi qu'aux exigences actuelles. Raison pour laquelle, aussi, l'Ecole supérieure de droguerie de Neuchâtel a obtenu les certifications ISO et eduqua.

Les médias

Informers le grand public ou les spécialistes: grâce à son ensemble de médias électroniques et imprimés, l'Association suisse des droguistes peut traiter des thèmes liés à la santé et à la beauté en fonction du lectorat visé et transmettre des informations ciblées.

Médias tout public Tribune du droguiste

Ce magazine qui paraît dix fois par an est le magazine de santé qui a la plus large couverture en Suisse. Il répond à des exigences rédactionnelles professionnelles et bénéficie d'une excellente crédibilité. Ses articles approfondis abordent des thèmes relatifs à la santé, la prévention et la beauté et fournissent quantité de conseils pratiques.

Brochures

«L'essentiel en bref» – cette petite brochure de format A6 fait partie de la vaste palette des médias de l'ASD depuis 2009. Les lecteurs de la *Tribune du droguiste* reçoivent ainsi dix fois par année ce petit fascicule bourré d'informations sur des thèmes choisis en rapport avec la droguerie et qui résume clairement l'essentiel. Ce petit guide de 16 pages se conserve très bien.

vitagate.ch

vitagate.ch est la plate-forme de santé de l'Association suisse des droguistes. Elle met à disposition des internautes des contenus forts sur différents thèmes en lien avec la santé et la beauté. Pour qu'ils puissent réagir correctement en cas de troubles ou de problèmes bénins et prendre leur santé en main.

Médias spécialisés d-inside

Le magazine professionnel pour les drogueries et l'organe officiel de l'ASD paraît dix fois par année. Il contient des informations sur les nouveautés, les tendances, les manifestations, les découvertes scientifiques et les décisions politiques importantes pour la branche. Il présente les personnalités du monde de la droguerie et contient des offres d'emploi. *d-inside* s'adresse aux propriétaires de droguerie, aux directeurs, aux droguistes, aux étudiants de l'ESD et aux apprentis ainsi qu'aux partenaires de l'industrie et du commerce.

d-mail

Connaître aujourd'hui l'actualité de demain. La newsletter électronique présente chaque semaine une sélection de nouveautés concernant la branche et l'Association suisse des droguistes. *d-mail* compte plus de 2000 lecteurs issus de la droguerie, de l'industrie et de la politique.

droguerie.ch

La page d'accueil du site des drogueries suisses. Le site propose des informations actuelles sur la branche de la santé et de la beauté, des offres d'emploi et des cours de formation continue. *droguerie.ch* contient des news détaillées pour tous les droguistes ainsi que des informations importantes sur la branche de la droguerie, la profession de droguiste et l'Association suisse des droguistes.

Les médias



Tribune du droguiste

Tirage:

320 558 (certifié REMP)

945 000 millions de lecteurs

(MACH Basic 2009)



Brochures

Tirage:

321958



vitagate.ch



d-inside

Tirage:

6379 (certifié REMP)

Glossaire

Règles BPF: Bonne pratiques de fabrication: standards internationaux en vigueur pour la fabrication de médicaments.

Préparations OTC: Over The Counter = «par-dessus le comptoir»: médicaments non soumis à ordonnance ou préparations qui ne sont pas enregistrées comme produits médicaux.

Listes A, B, C, D et E: Listes établies par Swissmedic des médicaments autorisés à la vente en tant que produits thérapeutiques. A+B = médicaments soumis à ordonnance, C+D = médicaments non soumis à ordonnance, E = médicaments en vente libre.

SAQ droguerie: Système d'assurance qualité.

DrogoThèque: Critères de qualité utilisés par des spécialistes externes pour évaluer les drogueries.

Convenience: Désigne le gain de temps et la disponibilité d'un produit au moment où l'on en a besoin.

Nutrition: Produits alimentaires spéciaux, tels que les aliments pour personnes diabétiques, les produits amincissants et l'alimentation des nourrissons.

Patientcare: Matériel médical et sanitaire vendu sans ordonnance, tel que compresses et pansements, bandages et protections contre l'incontinence.

Personalcare: Produits cosmétiques ou corporels (bains, parfums, maquillage, hygiène bucco-dentaire).

Salutogenese: La création de la santé, en opposition à pathogenèse. Soit les moyens de préserver et de générer la santé. S'intéresse essentiellement à la question «qu'est-ce qui me fait du bien?».

Streetprice: Prix effectif, payé par le client à la caisse.

Pourquoi les drogueries sont-elles indispensables?

Les drogueries suisses...

- 1** offrent la garantie, grâce à la formation très complète de droguiste ES qui dure huit ans, de posséder d'excellentes compétences spécialisées et sociales dans les domaines de la prévention, des soins de santé et de l'automédication.
- 2** appliquent un système cohérent d'assurance qualité qui garantit le respect de normes élevées lors de la fabrication de produits thérapeutiques en petites quantités, de la manipulation et de la remise des médicaments.
- 3** disposent de toutes les compétences nécessaires à la vente dans le domaine de l'automédication.
- 4** offrent des conseils professionnels dans le domaine des médecines complémentaires (par ex. l'homéopathie, la spagyrie ou les sels Schüssler).
- 5** s'engagent pour une prise de conscience accrue de la responsabilité individuelle en matière de santé et d'automédication.
- 6** ménagent les deniers publics et participent à la réduction des coûts de la santé en fournissant des prestations dans ce domaine sans générer des frais supplémentaires à charge du système.
- 7** financent leurs activités à l'aide de leurs marges et dispensent leurs conseils gratuitement.
- 8** proposent des solutions sûres et avantageuses en cas de maladies bénignes.
- 9** sont l'adresse de référence pour la prévention et la promotion de la santé.
- 10** disposent d'un réseau de distribution particulièrement dense, garantissent une grande disponibilité de leurs produits et sont proches de la population.
- 11** proposent un vaste assortiment de produits.
- 12** sont en mesure de s'adapter rapidement aux changements et à la nouveauté.

Association suisse des droguistes

Case postale 3516 | 2500 Bienne 3 | Téléphone 032 328 50 30 | Fax 032 328 50 31 | info@drogistenverband.ch | www.droguerie.ch