

Achat en pharmacie au Bénin : Pourquoi du bonbon à la place du reliquat ?



« Nous n'avons pas la monnaie », « Il vous reste 55 F », « Il vous reste 90 F », « Monsieur, nous vous devons 60 F », c'est en ces termes que les caissiers en difficulté de trouver du reliquat à leurs clients s'expriment à la fin des achats. Des reliquats que ces derniers n'auront jamais le temps de toucher à moins d'insister. Les quelques rares clients qui le font sont perçus comme des radins.

Dans les officines de pharmacie au Bénin, il se développe un comportement peu orthodoxe envers la clientèle depuis quelques années. Il s'agit d'une trouvaille des caissiers à la problématique de reliquat après achat de médicament.

En effet, après achat de médicaments dans une pharmacie, les reliquats sont souvent difficiles à trouver. Il s'agit en général des monnaies de 5 F, de 10 F et de 25 F. Ils sont de plus en plus nombreux, ces usagers des pharmacies du Bénin à se plaindre de cette vilaine façon de garder leurs reliquats.

Sans vouloir paraître un grippe-sou ou un rapiat, d'autres choisissent d'abandonner leurs reliquats. Mais ce n'est pas le cas chez certains. Étant donné qu'un adage africain nous enseigne que lorsque tu perds ton cabri et tu retrouves les boyaux, il faut les ramasser, ils n'hésitent pas à prendre le bonbon à eux proposé à la place du reliquat.

C'est le cas Maurice D., un enseignant qui ne badine pas sur ces reliquats. De passage dans une pharmacie à Bohicon, il regrette qu'on lui donne du bonbon en lieu et place de son reliquat alors qu'il ne l'avait pas demandé. Un bonbon aphrodisiaque en plus, déplore-t-il avant de s'interroger,

quelles dispositions légales permettent aux pharmacies de proposer un produit non prescrit.

De petits reliquats pourtant grossissants

Nous avons fait le tour de quelques pharmacies dans le département du Zou au centre Bénin. Dans la plupart, il faut faire une mauvaise mine pour avoir difficilement une décharge afin de justifier plus tard du reliquat. Sur neuf (09), sept (07) usagers rencontrés n'ont pas été informés du reste de leurs monnaies dans une pharmacie en plein cœur de la ville de Bohicon. Une ignorance qui profite bien aux caissières en complicité avec leurs employeurs.

À Abomey, nous approchons une caissière qui s'est confiée à nous. Elle avoue, « Dès fois, la somme des reliquats peut faire plus de 100 000 F cfa par mois et peut régler trois mois de salaire d'un employé ». Mais reconnaît-elle : « Quand nous sommes en face d'un client téméraire, nous sommes amenés à proposer des produits de moindre coût comme les bonbons pour entamer leur reliquat ». Parfois, déclare-t-elle, l'efficacité à la caisse se mesure à l'engrangement de ces reliquats. Des reliquats qui ne sont souvent pas remboursés aux ayant droit et qui finissent à coup sûrs dans les poches des responsables.

5 F, 10 F, 15 F, 20 F, 25 F et bien d'autres sont autant d'argents dans les localités comme Glazoué, Zakpota, Savè. Car ils peuvent permettre à de nombreux ménages de s'approvisionner en eau potable pendant deux à trois jours.

Alors si, offrir un produit non prescrit à un client en pharmacie est interdit par la réglementation en vigueur, recaler son reliquat qui pouvait lui servir à faire d'autres achats plus importants est un crime.

Megan Valère SOSSOU