

# Une pharmacie, quand commerce et santé sont unis

Le pharmacien doit être un bon gestionnaire en plus d'avoir des compétences médicales. Il se situe entre deux mondes : à la fois commerçant et professionnel de santé. M. Es Serhir, pharmacien depuis 24 ans, a choisi sa priorité : aider les patients avant tout.

## La pharmacie, un commerce au statut particulier

La pharmacie est bel et bien une entreprise : un commerce de détail de produits pharmaceutiques en magasin spécialisé. Le principe de concurrence s'applique puisque les prix de certains produits sont libres.

Dans ses missions, M. Es Serhir est aidé par quatre employés dont deux préparatrices, Anne-Sophie et Jérôme, un pharmacien adjoint, Florian, et une secrétaire administrative.

C'est un commerce au statut particulier. Cette entreprise, en effet, n'a ni le droit de faire de la publicité, ni le droit d'avoir des sponsors. Des règles guident également l'implantation d'une pharmacie en fonction du nombre d'habitants et la pratique des pharmaciens est très



*« L'objectif, c'est que le patient sorte avec le sourire » affirme Mme Es Serhir, épouse du pharmacien et salariée de l'entreprise.*

encadrée, par l'Ordre des pharmaciens notamment.

## Des patients et non des clients

Les futurs pharmaciens suivent bien des études de médecine après le baccalauréat, pas des études de commerce. Ils apprennent sur le tas l'aspect commercial. Après une année de médecine et cinq années de pharmacie, dont un stage à l'hôpital et un autre en officine, les étudiants obtiennent leur diplôme. « On est là

d'abord pour les patients, c'est le cœur du métier » déclare le pharmacien. M. Es Serhir reconnaît que tous les acteurs ne mettent pas le curseur entre patients et clients au même niveau. Tout dépend de la moralité du professionnel. L'Yonne est un département qui connaît un déficit de médecins. Le pharmacien est donc souvent le professionnel auquel le malade s'adresse pour demander des conseils. Il a un rôle important auprès des patients. M. Es Serhir n'hésite pas également à faire des livraisons à

domicile pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer.

## Le sourire et la proximité avant tout

Les propriétaires ont voulu créer un espace accueillant et chaleureux. Ainsi, bien que l'odeur amère rappelle bien le lieu où l'on se trouve, lorsque l'on rentre dans l'officine, on remarque des couleurs sobres, douces, apaisantes. Le thème des vitrines varie en fonction des saisons, et à cette époque de l'année, la vitrine est joliment passée aux couleurs des fêtes de fin d'année.

Le personnel met en avant les sourires et la convivialité. M. Brunet, patient fidèle de la pharmacie, semble apprécier cette philosophie : "Je viens souvent dans cette pharmacie. Ce qui me plaît, c'est sa convivialité. On y est très bien accueilli. Les pharmaciens ont toujours le sourire".

M. Es Serhir a repris la pharmacie en 2003. Il souhaite "être très proche de ses patients". Avec entre 100 et 120 passages par jour, la pharmacie est un commerce de proximité important, dans cette ville de 5000 habitants. Un rôle social qui montre que la santé ne doit pas avoir de prix!

*Elèves de 3ème2  
Collège André Malraux  
Paron (89)  
Académie de Dijon*