

# REPORTAGE

## Paris XVII<sup>e</sup>

Blandine Girot est titulaire de la Pharmacie Bayen, située dans le quartier des Ternes à Paris. Été comme hiver, elle engage toute son équipe dans de multiples actions de solidarité avec le voisinage. Et renforce ainsi sa place dans la vie de la cité.

Texte : Mathieu Nocent et photos : Zabou Carrière

Ce qui me plaît dans mon métier c'est le contact avec les gens, même si c'est parfois difficile. » Manel Rabia travaille à la Pharmacie Bayen, située dans le XVII<sup>e</sup> arrondissement parisien. Il est 15 heures ce vendredi. La jeune femme brune, enjouée et chaleureuse, rend successivement visite à deux habituées de l'officine dont Cécile Limont, 81 ans, fine, élégante et tonique, qui habite à quelques dizaines de mètres. Manel, préparatrice, Blandine Girot, titulaire, ou l'une de ses adjointes, Sabrina et Béatrice, se déplacent plusieurs fois par semaine chez une dizaine de patients du voisinage.

La Pharmacie Bayen participe depuis juillet 2011 à la campagne « Pharmaciens, Voisins solidaires » lancée le 23 juillet de cette même année par Nora Berra, alors secrétaire d'Etat à la Santé, à l'initiative de l'association Voisins solidaires. Depuis, le macaron et l'affiche de l'opération,

**Blandine Girot en trois dates**

**Mai 1996** Diplôme de pharmacien.

**Juillet 2011** Titulaire de la Pharmacie Bayen.

**Juillet 2011** Adhésion à la campagne « Pharmaciens, Voisins solidaires ».



# Une pharmacie plus solidaire



« A livrer », une consigne fréquente à la Pharmacie Bayen, située dans un élégant quartier de la capitale. Manel Rabia, préparatrice, va justement rendre visite à Cécile Limont, sac de médicaments à la main. La « jeune » octogénaire est limitée dans ses mouvements à la suite d'une fracture du pied.



toujours en cours, y sont mis en évidence – comme dans 380 pharmacies en France. Quand on demande à Cécile Limont quel rôle joue la pharmacie dans sa vie, elle parle spontanément des quatre femmes. « Elles me réconfortent et me mettent en confiance. Grâce à elles, je ne me sens pas seule. » Cécile est veuve. Sa fille habite en grande banlieue, l'un de ses petits-fils à Paris, l'autre au Canada. Cécile s'est fracturé le pied, ce qui l'a immobilisée. L'équipe se relaie pour lui tenir compagnie quotidiennement, l'espace d'un quart d'heure, et pour lui faire ses courses. La pharmacie est un lieu où l'on prend soin des gens, et Blandine Girot et son équipe appliquent ce précepte dans tous les sens du terme. « L'hiver, lorsqu'il neige, on téléphone à nos patients que l'on sait fragiles pour leur proposer de leur délivrer leurs médicaments chez eux. Ça leur évite de se déplacer, et de risquer de tomber dans la rue, dit Manel Rabia. L'été, au contraire, on leur propose de venir à la pharmacie pour profiter de la climatisation et pour se rafraîchir. »

**La pharmacie, un lieu d'échange dans la ville**

Blandine Girot confirme : « Certaines personnes ne font que passer. Elles viennent ici pour voir du monde et se changer les idées. » L'esprit de village traverse le quartier et la pharmacie y occupe une place ●●●



# REPORTAGE



centrale. Les uns ou les autres viennent spontanément raconter les bonnes et les mauvaises nouvelles qui émaillent leur vie. « Quand une patiente nous annonce qu'elle vient de perdre son mari, on la fait s'asseoir, on lui offre un café. » Manel Rabia a rejoint en septembre 2011 la Pharmacie Bayen. Elle répond, à l'époque, à l'offre d'emploi de Blandine Girot, « parce qu'il y était inscrit que c'est une pharmacie de quartier ». Elle regrette de ne pas avoir été suffisamment en contact avec les patients lors de sa formation professionnelle. « En arrivant ici, je ne savais rien, j'étais perdue. J'ai tout appris sur le tas », assure-t-elle. Faut-il poser des limites à la solidarité ? Blandine Girot reconnaît que la proximité avec ses patients a pu empiéter sur sa vie personnelle. « Il m'arrivait de donner mon numéro de téléphone portable. Je recevais des appels pendant les heures de fermeture. Maintenant, les gens m'envoient des mails. » Manel Rabia se fixe des règles. « J'écoute mais je ne parle pas de moi. Ce sont les patients de la pharmacie, ce ne sont pas mes amis. » Sollicitée par Cécile Limont, enthousiaste, elle lui montre pourtant des photos de son fils de 22 mois, stockées sur son téléphone portable.

## « S'afficher solidaire, c'est utile pour initier le dialogue »

Trouver la bonne distance, rester professionnel, s'intéresser sans heurter ni paraître intrusif. Redéfinir, d'une personne à l'autre, d'une pathologie à l'autre, ce qui est de l'ordre de l'intime. La Pharmacie Bayen est à proximité d'un centre de traitement de l'infertilité. Elle accueille beaucoup de couples au sortir de leur rendez-vous. « Dans ces moments-là, les gens ont besoin d'être entendus. Ils ont besoin aussi d'un certain anonymat pour ne pas se sentir stigmatisés », explique Blandine Girot. Au fond de la pharmacie, une boîte de chocolats, reçue d'une patiente qui suit un protocole de fécondation in vitro, attend d'être entamée. Dans la lettre qui l'accompagne, la jeune femme remercie l'équipe d'avoir su être attentive et discrète. « Le lien de confiance que j'ai avec ma pharmacienne m'évite d'aller trop souvent chez le médecin », confie Cécile Limont.

Trouver la bonne distance, c'est aussi garder en tête que la pharmacie est avant tout un lieu de santé. Depuis que Blandine Girot affiche le macaron « Pharmaciens, Voisins solidaires », on l'interroge souvent sur ce qu'il signifie. Elle répond qu'un pharmacien solidaire veille sur ses patients, les rassure, les écoute, les conseille, aide à la réalisation des campagnes de santé publique. « Les gens ici, ça leur paraît logique », Blandine Girot en convient. « Nous sommes tous des pharmaciens solidaires. C'est inhérent à notre métier. » Alors pourquoi afficher ce macaron ? « Parce que c'est utile. Nous l'avons observé. Quand nos patients le voient, ils initient le dialogue. » Et cette démarche volontariste est aussi un acte d'engagement. ☉

## Le point de vue de l'équipe

« Nous travaillons dans une pharmacie qui s'insère agréablement dans le quartier. Notre mission est d'être à l'écoute de nos patients, de prendre soin d'eux et d'être particulièrement présents auprès des personnes les plus isolées et les plus fragiles. La pharmacie doit s'inscrire comme premier lieu de solidarité de proximité en matière de santé. »

## Si vous avez envie d'essayer

### Les avantages

- Une telle initiative permet de fédérer l'équipe.
- Cela donne une lisibilité et une visibilité aux valeurs de l'entreprise.
- Le titulaire cultive dans son équipe le goût pour l'échange avec les patients.

### Les difficultés

- L'opération est plus difficile à monter si la clientèle de la pharmacie n'est pas constituée d'habités.
- Il faut prévoir du temps à consacrer aux visites à domicile.

### Les conseils de Blandine Girot

- Contacter Vincent Cayol, délégué général de l'association « Voisins solidaires » :
  - par e-mail : [vcayol@voisinsolidaires.fr](mailto:vcayol@voisinsolidaires.fr)
  - par téléphone : 01 42 12 72 72
- Echanger avec lui sur les objectifs du dispositif et le soutien que l'association peut vous apporter.
- Donner le nom et les coordonnées de l'officine.
- Vous recevrez un macaron, une affiche et des tracts à mettre à la disposition de vos patients.



Manel en profite pour exercer son métier. Elle présente les médicaments et produits prescrits et fournit tous les conseils dont Cécile a besoin, en particulier sur les compléments nutritionnels. L'équipe de la pharmacie n'hésite pas non plus à livrer les courses s'il le faut. A l'issue de l'entretien, Cécile ne résiste pas au plaisir de contempler les photos du petit garçon de Manel.





# le Moniteur

des pharmacies

N° 3089 du 11 juillet 2015 - Hebdomadaire

[lemoniteurdespharmacies.fr](http://lemoniteurdespharmacies.fr)

REPORTAGE

## Blandine Girot toujours plus solidaire

**NOUVEAUX  
PRODUITS**

Topiscab 5 %, crème  
contre la gale

**L'ÉVÉNEMENT**

Economie officinale : pas de trêve  
estivale pour les négociations

