

Les pharmacies au coeur de la bataille

Plus que jamais, les pharmaciens jouent un rôle capital dans notre société. Reportage au sein d'une de ces officines sous tension.

Le Parisien (Paris) · 1 avr. 2020 · 2 · PAR ELSA MARI FRÉDÉRIC GOUAILLARD

« L'ambiance a changé »

LAUREN BIARD

PHARMACIENNE

C'EST L'UNE des rares portes que l'on peut encore pousser. En bas de chez nous, au coeur des communes, il nous attend, en blouse blanche, derrière son comptoir. Questions sur le coronavirus, besoin de conseils, d'écoute... On sait où le trouver. Dans cette épidémie à peine croyable, où l'on compte désormais 52 128 cas de contamination et 3 523 décès, le pharmacien est posté à l'avant-garde.

« On sent que les gens ont besoin d'être rassurés », raconte Alain Hababou, président du groupe Aprium, qui réunit 350 officines en France. Depuis le début de la crise, dans sa pharmacie parisienne, lui et son équipe doivent répondre à « des milliers de questions » : « Les gens demandent si le virus reste sur les surfaces, s'ils peuvent l'attraper en venant ici. Parfois, ils ont un petit rhume et me disent: Vous croyez que je l'ai? »

En première ligne, ces professionnels doivent aussi encaisser un nombre croissant d'incivilités provoquées par la pénurie de masques et de gel hydroalcoolique. Mais ce qu'Alain Hababou retient, c'est avant tout la salve quotidienne de remerciements. « Beaucoup nous disent : Ça fait du bien de voir un sourire, de vous trouver là. » Il y aura un avant et un après cette crise, pense-t-il.

« Le pharmacien a toujours été au carrefour de la santé, le lien social, la porte ouverte, mais la vision que les gens en ont va changer. Je pense que son rôle va être renforcé, anobli en quelque sorte. J'espère qu'on nous verra plus comme des soignants que des commerçants. » D'autant qu'avec le coronavirus leurs missions s'élargissent. En fin de semaine dernière, le ministre de l'Intérieur a annoncé que les femmes victimes de violences conjugales, dont le nombre augmente depuis le confinement, pourront « donner l'alerte directement dans les pharmacies ». Grâce à ce dispositif, à Nancy (Meurthe-et-Moselle), une victime en danger a pu être mise à l'abri et son compagnon placé en garde à vue. La présence des pharmaciens est la clé de la solidarité.

« On se sent utiles »

Sur les 22 000 officines françaises, seules une poignée ont fermé, surtout parce

qu'elles se trouvaient dans des gares ou des centres commerciaux désertés. Malgré la peur, les croix vertes restent allumées du matin au soir (lire ci-contre). « On veut dire aux gens : On est là ! s'exclame AnneSophie Malachane, élue au conseil de l'ordre des pharmaciens d'Auvergne - RhôneAlpes. Durant cette pandémie, on est aussi autorisés à renouveler les ordonnances des patients chroniques, ce qui évite à ces personnes fragiles de trop se déplacer. On se sent utiles ! »

Dans son officine de Bron (Rhône), près de Lyon, AnneSophie Malachane a mis une affiche « Si vous avez des masques en plus, apportezles. » Message reçu. « L'infirmier du collège nous en a donnés pour qu'on les redistribue aux soignants », souritelle, heureuse d'une telle entraide. Certains pharmaciens livrent aussi leurs médicaments au domicile des malades fragiles. Leur rôle est aussi d'observer et prévenir. « Si un patient a besoin qu'on le voie, ils nous alertent, indique le docteur Jacques Battistoni, président du syndicat des médecins généralistes (MG France). Durant cette épidémie, ils nous aident beaucoup. »

LA DAME d'un certain âge prend le pharmacien à part et baisse un peu la voix : « Ditesmoi Bruno, vous n'auriez pas un masque pour moi, s'il vous plaît ? Je me sentiraux mieux lors de mes sorties. »

Hier, à la pharmacie Château-Villiers de LevalloisPerret (Hauts-de-Seine), le masque chirurgical est, de loin, LE produit que tous les clients réclament. En pleine épidémie de Covid-19, c'est à chaque fois la même réponse : « Nous n'avons pas le droit de les vendre. Nous sommes obligés de les réserver pour le personnel soignant », explique avec diplomatie Bruno Fellous, patron de l'officine depuis douze ans, la quarantaine sportive.

Parfois pourtant, la pilule passe mal comme avec cette cliente peu amène. « Comment ça, vous n'avez pas de masques ? Je suis descendue exprès de chez moi ! Je pensais que, vu l'arrivage qu'il y a eu (NDLR : la Chine a livré 8,5 millions de masques lundi à la France), vous en auriez ! tempête la retraitée insatisfaite. Mais bon ça va, ça va, ce n'est pas grave. » On peine à la croire, tant le mépris dans sa voix est perceptible. Cette scène, encore rare il y a tout juste un mois, se répète inlassablement depuis le début du confinement.

« Parfois les gens se défoulent sur nous »

« Notre métier est resté le même, mais l'ambiance a changé, témoigne Lauren Biard, jeune pharmacienne qui vient de prendre son service en ce début d'après-midi. Les gens sont stressés, et parfois ils se défoulent sur nous. On en prend plein la figure. » Chez Bruno Fellous, les agressions, quand il y en a eu, sont restées verbales. Fort heureusement, la majorité de la clientèle se montre urbaine et compréhensive des contraintes qui s'imposent à la profession. A commencer par la pénurie de plusieurs articles. Quand ce n'est pas le gouvernement qui limite la délivrance du paracétamol. « On manque de tout : masques, thermomètres, oxymètre pour mesurer la saturation en oxygène, gants, gel hydroalcoolique, soupire Bruno Fellous. Pourtant on doit aider les gens, les rassurer. Une grande partie de ma journée, je la passe à es-

sayer de trouver des fournisseurs. » « C'est très pesant de ne pas pouvoir répondre à la demande des clients, renchérit Ambre Sala, une de ses employées. Cela me pèse même plus que la peur de contracter le virus. »

Hier, la mine réjouie des pharmaciens laisse pourtant augurer d'une bonne nouvelle. Un livreur vient de franchir la porte les bras chargés de cartons. A l'intérieur, 1 260 flacons de 500 ml de gel hydroalcoolique. Prix de vente plafonné à 7,50 €. Dès leur mise en rayon, les précieux contenants trouvent preneurs. « Là encore, c'est le système D. D'ailleurs, je me souviens que les premiers masques qu'on a reçus au début de la crise, c'est une dentiste qui nous les a donnés », raconte Bruno Fellous, qui s'apprête à livrer des médicaments dans deux Ehpad.

Tout le monde veut du Plaquénil

Il ne verra pas Sylvestre, un chauffeur-livreur de produits alimentaires, entrer dans son commerce pour réclamer de la « chloroquine ». « C'est le seul médicament qui guérit le coronavirus, clame l'homme. Il ne faut pas se fier au comité de médecins qui conseillent Macron. J'ai pris de la Nivaquine pendant des années et je n'ai eu aucun effet dangereux. » Sylvestre repartira bredouille, comme tous ceux qui demandent du Plaquénil, le médicament star popularisé par le professeur Didier Raoult. « On disposait d'un stock réduit, et tout est parti très vite. Dans la panique, certains médecins l'ont prescrit pour eux-mêmes, décrypte François-Xavier Maureau, assistant pharmacien. Désormais, pour les patients atteints de lupus ou de polyarthrite rhumatoïde qui prennent du Plaquénil, nous devons adresser l'ordonnance directement au laboratoire.»

« Chaque jour, je reçois des messages d'amis ou de connaissances qui me demandent si je ne peux pas leur avoir du Plaquénil, raconte Bruno Fellous. Je remarque aussi que certains docteurs prescrivent désormais de l'Okimus, un médicament qui contient de la quinine comme le Plaquénil, qu'ils associent au Zithromax.»

Le quotidien des pharmaciens est rythmé par l'actualité de l'épidémie et les annonces gouvernementales. « La semaine dernière, nous avons appris dans les médias que les femmes victimes de violences conjugales peuvent donner l'alerte dans les pharmacies. Mais je n'ai pas été formée pour ça. Existe-t-il un protocole ? » interroge Lauren Biard. A ses côtés, sa collègue Mélanie Chemla tente de faire entendre raison à une dame âgée à qui elle enjoint de « rester à la maison ». « J'ai appelé la semaine dernière pour qu'une jeune pharmacienne m'installe FaceTime (NDLR : une application de visioconférence), mais elle n'est pas venue », se plaint une autre septuagénaire. Pharmaciens à tout faire...

« Merci d'être ouvert », reconforte finalement une autre cliente au moment de quitter le magasin. « C'est comme les caissières, et tous ces professionnels, ils prennent des risques pour nous. » Dans les yeux des pharmaciens, on devine un sourire.