

PHARMACIEN

"Le nombre de drogués augmente, mais nos problèmes ont diminué"

Presque quatre ans après la fermeture de l'Economat, en octobre 1999, un des points de référence qui restent à la Place de Strasbourg, c'est "sa" pharmacie, qui existe depuis plus de 50 ans. Camille Thill, qui en est le propriétaire depuis 10 ans, nous parle d'aspects souvent ignorés de son métier.



La pharmacie de Camille Thill existe depuis 50 ans.

(photo: Christian Mosar)

woxx: *Quelle est la fonction de la pharmacie?*

Camille Thill: Tout d'abord, dispenser les médicaments sous ordonnance. Ensuite, conseiller. Il y a des gens qui ont besoin d'un médicament, mais qui n'ont pas d'ordonnance et qui viennent demander conseil, soit pour de petits bobos comme un refroidissement ou un mal de tête. A d'autres, qui ont des ordonnances, nous expliquons comment il faut prendre les médicaments, quels peuvent être les effets négatifs, les interactions avec d'autres médicaments... Les gens demandent plus au pharmacien qu'au médecin, avec lequel il y a malheureusement une certaine distance.

"Les gens demandent plus au pharmacien qu'au médecin, avec lequel il y a malheureusement une certaine distance."

Il y a trois sortes de pharmacies: la pharmacie ouverte au public - comme nous -, les pharmacies de clinique et les pharmacies qui travaillent pour l'industrie. Et il y a de

différentes écoles et formations: pharmacien d'officine, de clinique, de laboratoire.

Avez-vous eu des situations difficiles dues aux caractéristiques du quartier?

Par sa situation, cette pharmacie est un peu exposée. La porte a été endommagée deux fois, dont une fois complètement détruite, mais heureusement on n'a pas pu entrer. Ce sont souvent des personnes en manque, qui consomment des barbituriques et des somnifères et qui les combinent avec de l'alcool, des sirops et des antihistaminiques. Je dois dire que ces problèmes ont beaucoup diminué, surtout depuis qu'il y a des organismes qui s'occupent des personnes droguées, comme "Jugend- an Drogenhölle" et "Abrigado".

Comment s'établit le contact entre vous et ces organismes?

Ils nous contactent et nous demandent si nous voulons collaborer avec eux. Nous travaillons ensemble, ce qui est très bien. Nous pouvons leur signaler si quelqu'un ne se porte pas bien ou s'il fait

des problèmes. Les personnes concernées viennent avec leurs ordonnances, et parfois les pharmacies peuvent aussi fournir de la méthadone. Disons que si le nombre des personnes qui se droguent augmente, nos problèmes à ce sujet ont diminué, grâce entre autres, à l'existence des a.s.b.l. spécialisées.

"Les problèmes ont diminué depuis qu'il y a des organismes qui s'occupent des personnes droguées, comme 'Jugend- an Drogenhölle' et 'Abrigado'."

Et nous sommes moins confrontés à des demandes désespérées de médicaments dues aux états de manque. Cependant, certains clients ont des problèmes avec ces personnes en difficulté, ils nous font des remarques et, parfois, ne reviennent plus.

D'autre part, beaucoup de vos clients apprécient l'accueil cordial et qu'on s'occupe attentivement d'eux...

C'est gentil de me le dire! En fait, le personnel est très compétent. Et nous ne som-

mes pas payés pour ça! Dans certaines pharmacies où j'ai travaillé comme employé, le patron n'était pas très enchanté si on discutait trop avec les clients, parce que cela freine la vente...

Mais c'est aussi une question d'éthique...

Et de notre satisfaction aussi! Pourtant, il est vrai que l'aspect commercial est très contraignant. Surtout maintenant avec les médicaments à marge réduite.

Vous vendez également des produits de parapharmacie, homéopathiques et de cosmétique...

Oui. Nous sommes aussi compétents pour des médicaments à base de plantes et nous pouvons donner des conseils sur ce qu'on appelle la médecine douce, voire recommander l'acupuncture. En ce qui concerne la cosmétique, on nous pose beaucoup de questions en rapport avec les problèmes de peau. Souvent on vient en pharmacie avant d'aller chez le dermatologue, car les rendez-vous prennent longtemps. C'est une tradition. La même chose arrive pour

des personnes qui ont eu de petites blessures.

Remarquez-vous dans vos ventes l'effet des campagnes publicitaires autour du tabac ou des kilos de trop?

Bien sûr! La publicité joue beaucoup. Mais là aussi les gens demandent conseil.

A votre avis, est-ce que les gens sont bien informés de ce qu'ils prennent?

Ce sont les femmes qui sont les plus critiques. Elles demandent plus de conseils et veulent être bien informées. Elles ne prennent pas n'importe quoi et s'orientent plutôt vers l'homéopathie. Plus que les hommes. Aussi à cause des enfants. Elles veulent être sûres que les médicaments sont bien adéquats.

"Dans certaines pharmacies où j'ai travaillé, le patron n'était pas enchanté si on discutait avec les clients, parce que cela freine la vente..."

Comment affrontez-vous des situations avec des malades graves, comme ceux qui sont atteints du sida, qui pendant longtemps ont été considérés comme des pestiférés?

Parfois il y a des gens très agressifs à cause de leur maladie. Et cela retombe sur nous. Il y a aussi d'autres qui nous parlent de leurs problèmes et nous sommes à leur écoute.

(Tom Royer travaille dans cette pharmacie depuis 16 ans. Camille Thill l'appelle lorsque nous posons la question suivante.)

Comme témoin privilégié, que dites-vous des changements du quartier?

Tom Royer: Il y a beaucoup de nouvelles constructions, qui ne sont pas des habitations mais des bureaux. L'image du quartier devient plus jeune, mais il y a une dépersonnalisation, car les gens se connaissent moins. Il y a de plus en plus de vieilles personnes, des étrangers et des enfants. On les voit dans le parc à jeux. On ne s'y attendait pas! L'Economat et la banque n'y sont plus. Et heureusement que dans le quartier il y a plusieurs commerces d'alimentation, car bien des surfaces se sont déplacées en dehors de la ville et cela devient toujours plus difficile pour les gens qui n'ont pas de voiture.

"Le quartier devient plus jeune, mais il y a une dépersonnalisation, car les gens se connaissent moins."

Regrettez-vous ces changements?

C'est vrai que, depuis la fermeture de l'Economat, nous avons perdu des clients, qui venaient faire leurs emplettes et ensuite passaient par ici. Mais que voulez-vous, la vie change!

Interview:

Paca Rimbau Hernández