

A la rencontre des professionnels de santé à Saint-Aunès

Stéphane Arzel, pharmacien de notre village depuis 2019

Les débuts

Après ses études de pharmacie à Montpellier, le Docteur Stéphane Arzel a suivi les mutations de son épouse, enseignante dans le secondaire. Après la région parisienne puis le Var, il gèrera seul une petite pharmacie dans un village du plateau d'Albion (Provence) durant sept années. Une nouvelle mutation de son épouse dans l'Hérault leur permet de se rapprocher de leur famille respective et de rechercher une pharmacie sur Montpellier ou ses alentours.

Une prospection spontanée, personnelle et tumultueuse l'amène en 2019 sur la Pharmacie de notre village qui correspond parfaitement à ses attentes. Il s'est engagé sur cette acquisition en sachant que le transfert vers le nouveau Centre Médical était envisagé.

On pourrait croire qu'une crise sanitaire telle que l'épidémie de COVID de 2020 est une opportunité pour une pharmacie mais il n'en est rien ! La prévention a fait chuter les cas de gastro-entérites, gripes et rhumes, et « *Nous avons également souffert du manque d'approvisionnement en matériel de protection souhaité par les clients et le corps médical de notre village* ». En 2021, une charge supplémentaire a été instaurée par l'approvisionnement pour les tests réalisés par les médecins et les cabinets d'infirmiers suivi d'une organisation nouvelle liée à la campagne de vaccination.



La Pharmacie des costières du Dr Stéphane Arzel

La Pharmacie de Saint-Aunès, une réussite en équipe

Malgré des semaines de plus de 50 heures de travail et seulement deux semaines de vacances, Stéphane Arzel est entièrement satisfait de ses deux années passées dans notre village. La première année, il a consacré son temps à préparer une nouvelle gestion pour notre pharmacie (accréditation qualité ISO 9001, rattachement à un réseau de pharmacies « TOTUM », management 2.0) avec une équipe au sein de laquelle règne une excellente ambiance et une grande cohésion ce qui facilite son activité de manager. Si la gestion administrative des débuts l'a souvent empêché de côtoyer les patients au comptoir, il réussit aujourd'hui à privilégier ce contact direct qu'il apprécie tant.

Après ses années de « pharmacien solitaire » en Provence, il est particulièrement fier de son équipe. Grâce à ses grandes qualités humaines, il a su trouver pour chacun les missions qui lui correspondent le mieux. Respectant leurs compétences et appétences, chacun s'est aujourd'hui orienté pour répondre au mieux aux questionnements d'une patientèle très diversifiée. Ses collaborateurs le soutiennent aussi dans diverses tâches organisationnelles, ce qui le ravit.

C'est ainsi que vous pouvez retrouver quotidiennement à la pharmacie :

- Déborah : s'occupe de la dermo-cosmétique... mais aussi de tout le côté achat des cosmétiques ;
- Laëtitia : s'occupe de la micro-nutrition de la planification vaccinale ...et est aussi investie dans une grande partie de l'administratif ;
- Stéphanie : s'occupe de l'Orthopédie et des bébés en plus du Merchandising/ Rayonnage ;
- Elodie : jeune apprentie préparatrice, s'occupe de toute la mise en rayon et des réceptions des commandes.
- Stéphane et son « *bras droit* » Xavier sont tous les deux très polyvalents, même si Xavier apprécie particulièrement la location de matériel.



Stéphane Arzel, pharmacien à Saint-Aunès, et toute son équipe

Evolution du métier de pharmacien

Notre pharmacien privilégie le contact humain et n'envisage absolument pas de vente via Internet. Il ajoute « *Nous travaillons depuis deux ans au développement d'un groupement de pharmaciens « TOTUM » : il s'agit d'un réseau d'actionnaires d'une société commune qui nous permet de mutualiser nos compétences et de nous entraider tout en conservant une entière indépendance* ». Ceci est un énorme avantage permettant d'obtenir de meilleurs prix grâce à une centrale d'achat, des négociations quantitatives et des relations facilitées avec les laboratoires, des tâches et actions partagées, des opérations de communication et de nombreuses promotions, des formations professionnelles (allaitement, oncologie, ...).

La Pharmacie et les autres métiers de la santé à Saint-Aunès

Stéphane Arzel est fier d'entretenir de très bonnes relations avec les autres professionnels de santé du village : « *Nous côtoyons les infirmières tous les jours pour les réapprovisionner en matériel de soin et en récupérant les prélèvements effectués sur les personnes qui ne peuvent pas se déplacer. Ces prélèvements sont centralisés à la pharmacie afin de faciliter la collecte par les Laboratoires d'analyses* ».

Avec les nouveaux médecins, les relations « *sont grandement facilitées par les nouvelles technologies (E-mails, sms...) qui nous permettent d'obtenir des réponses en quelques secondes* ». Le nouveau centre médical ne sera qu'un pas de plus dans cette excellente collaboration.

Le futur centre médical

Le déplacement vers le futur centre médical en 2023 représente pour le Dr Arzel une opportunité de cohésion interprofessionnelle encore améliorée. Avec l'acquisition de ces nouveaux locaux avenue du Mas de Sapte (proche de la salle polyvalente), la superficie de la Pharmacie va presque doubler en passant de 130 à 230 m². « *Le plain-pied sera mieux adapté à l'activité et permettra de développer de nouveaux secteurs d'activité avec un local dédié à l'orthopédie, un autre à la vaccination et un troisième à la négociation avec les Laboratoires* ». L'augmentation de surface permettra surtout de proposer aux patients un espace plus agréable et une gamme de parapharmacie élargie.



La zone de chantier du futur centre médical et logements et le bâtiment prévu pour 2023 ([source](#))

Nous remercions infiniment le Dr ARZEL d'avoir bien voulu se prêter à cette petite interview. Au-delà de leur mission pharmaceutique, nous avons pu ressentir chez cette équipe le plaisir d'aider et partager des moments de vie avec les patients. Ne voulant pas trahir le secret professionnel, quand nous demandons au Dr Arzel s'il peut nous citer quelque anecdote, il ne nous en révélera qu'une seule : « *le jour où un client m'a suggéré de changer une marque de suppositoires parce qu'ils avaient un drôle de goût ...* ».

Entretien réalisé par Corinne Civade et Alain Guigard le 3 Juin 2021 pour [Forum Saint-Aunès](#).

Remerciements : Stéphane Arzel et son équipe (Déborah, Laëtitia, Stéphanie, Elodie et Xavier) pour cet entretien et la photo et Julie Deter pour les photos extérieures.

Edition : Benoit Gorce et Julie Deter

Publication : le 28 Juin 2021