

LA PHARMACIE BANDEL-BARDONNET : UN PROJET D'ÉQUIPE !

Située dans la commune de Belleville (69), la pharmacie Bandel-Bardonnnet a ouvert ses portes en septembre 2016. Fruit d'une idée précise et originale, **cette officine mise sur un parcours client clair et sensoriel, loin des codes traditionnels du merch.**

 Tina Géréral

Inaugurée le 19 septembre 2016 à Belleville, au nord de Lyon, la pharmacie Bandel a été créée et réalisée entièrement par AMLab, en accord parfait avec les souhaits des titulaires et de l'équipe officinale. Ce projet, fruit d'un transfert et d'envies originales des titulaires et de leur équipe, est sorti de terre en moins de huit mois. Une prouesse architecturale et logistique.

« Mon projet de rachat et de transfert a commencé en janvier 2012 » explique Marion Bandel-Bardonnnet, cotitulaire de la pharmacie. « Auparavant, mon père, alors titulaire de la pharmacie, a souhaité nous tester pendant un an, mon mari et moi, afin de voir si oui ou non nous étions prêts à racheter et, a fortiori, à travailler ensemble. Ça a bien fonctionné, l'équipe a même souhaité que nous nous associions. » Renforcé par cette année d'expérience, le couple s'est alors lancé à fond dans son projet. « Je n'aurais pas racheté la pharmacie si je n'avais pas eu ce projet de transfert. La pharmacie de mon père était trop petite, je souhaitais la développer, aller plus loin » confie la titulaire.

Belleville est une ville dynamique, qui draine de nombreux villages alentour. Elle profite de deux supermarchés, d'un collège et d'un lycée. En tout, le projet mettra quatre ans à se réaliser. Initialement, les futurs titulaires souhaitaient acheter le terrain, mais l'opération a été plus longue que prévu.

Été 2014, le terrain est signé. Le permis a été déposé en juin 2015 et le transfert a été effectif en septembre 2016. « Nous nous sommes endettés avant de pouvoir emménager, l'achat du terrain s'est fait sur presque deux ans ! » explique Marion Bandel-Bardonnnet.

La pharmacie, située désormais sur un axe passant, possède également un parking. « Nous sommes situés sur une sortie d'autoroute, un axe majeur de circulation en sortie de Lyon. » Un emplacement à la fois stratégique et privilégié.

Une pharmacie "Nature et découvertes"

C'est en 2012 que Marion Bandel et Arnaud Bardonnnet rencontrent Salvatore Maligno, General manager chez AMLab. « J'avais fait une fiche de deux pages de nos besoins » raconte Mme Bandel-Bardonnnet. « Notre idée était très précise, nous avons passé des jours et des nuits sur ce projet avec nos agences afin de définir ce qui s'apparentait, pour moi, à la pharmacie idéale. » « Quand Marion et Arnaud sont venus me voir, ils m'ont demandé une pharmacie "Nature et découvertes" » s'amuse Salvatore Maligno. Il poursuit : « Ce projet me parlait et, au-delà, l'idée d'un travail global sur l'identité extérieure et intérieure de la pharmacie. » « AMLab étaient les seuls à me proposer un projet sur mesure. Ils ont réussi à matérialiser nos souhaits » complète la pharmacienne. « Je pensais qu'ils seraient trop chers pour nous, notamment sur leur modèle de pharmacie 3.0.



Notre idée était très précise, nous avons passé des jours et des nuits sur ce projet avec nos agences afin de définir ce qui s'apparentait, pour moi, à la pharmacie idéale. »

*Marion Bandel-Bardonnnet,
cotitulaire de la pharmacie*



La pharmacie Bandel-Bardonnnet est située au nord de Lyon, près d'une sortie de l'autoroute A6.





Il était important pour nous d'impliquer toute l'équipe dans ce projet. Marion et Arnaud voulaient une pharmacie conviviale, un lieu où les personnes se baladent, un lieu de rencontres qui draine les jeunes et les personnes âgées. Une pharmacie dans laquelle on a envie de rester. »

Salvatore Maligno, General manager chez AMLab

« Finalement, les coûts sont rentrés dans notre budget, sans faire trop de concessions. Dès le début, ils ont refusé de baisser leur prix, certains de mener à bien un projet qu'ils ne pouvaient pas brader, tout en restant compétitifs. »

Les travaux débutent en mars 2016 et prennent fin en septembre de la même année.

Avant les travaux, les pharmaciens ont visité plusieurs points de vente innovants, en France et jusqu'à Tokyo pour définir le design intérieur de l'officine. « Marion et Arnaud voulaient une pharmacie lumineuse, dans laquelle on se sent bien. C'est l'âme de notre société. La pharmacie doit être un espace sain, clair, un lieu de santé » explique M. Maligno.

Toute l'équipe a travaillé sur l'agencement : « Dix-huit cerveaux valent mieux que deux ! Il était important pour nous d'impliquer toute l'équipe dans ce projet. Marion et Arnaud voulaient une pharmacie conviviale, un lieu où les personnes se baladent, un lieu de rencontres qui draine les jeunes et les personnes âgées. Une pharmacie dans laquelle on a envie de rester. » L'ambiance zen se rapproche en effet de celles des marchés. Le concept : une chaleur visuelle, une ambiance musicale et olfactive, des meubles confortables.

Des espaces bien délimités

« Les gens reviennent aux médecines douces. Nous avons créé une zone "naturelle" qui cartonne et avons enfoncé le clou en mettant un arbre dans l'espace de vente » se réjouit Marion Bandel-Bardonnet. Les titulaires, qui se disent eux-mêmes "anti-merc conventionnel" ont fait appel à Carine Le Moal, conseillère merch chez CERP Rouen, qui a su saisir les envies du couple et l'a aidé à réaliser ce projet si personnel.

« Nous avons des espaces différents et c'est notre stratégie : nous attirons les gens grâce à notre espace de vente singulier, et nous proposons des services que de grandes surfaces ne pourraient jamais proposer. Les sites internet nous font de la concurrence et les consommateurs changent. Nous avons vraiment envie que ce soit un univers dans lequel ils se sentent libres et accueillis » appuie la titulaire.

La pharmacie propose également à ses patients une zone dédiée à des activités orthopédiques et de rééducation, une zone sensorielle vouée aux conseils auditifs et ophtalmologiques et, enfin, un espace "pluri'elles" consacré à l'accompagnement des femmes qui ont subi des opérations oncologiques. Mieux, ce dernier espace bénéficie d'une entrée indépendante, de sorte que les patientes qui souhaitent s'y rendre le font en toute intimité. « C'était un autre challenge pour nous. Marion voulait pour cet espace un véritable salon au féminin, étudié pour les femmes et consacré à leur bien-être » confie M. Maligno. Lingerie, prothèses, perouques : comme dans une boutique indépendante, les femmes testent, se font conseiller... En toute intimité.

Des leviers de progression

Le "Drive", les titulaires le refusent en bloc. « Notre objectif n'est pas de délivrer en masse. Nous sommes pharmaciens et souhaitons l'affirmer. Chaque client a besoin d'un conseil, et ça ne se fait pas par une vitre... Si nous avons autant misé sur le point de vente, c'est en partie pour cela » répond la pharmacienne. Pour autant, l'équipe reste toujours à l'écoute des tendances et des idées de ses collaborateurs. Entretien, nouveaux services... La nouvelle pharmacie Bandel-Bardonnet n'en serait donc qu'à ses balbutiements. ●

AMLAB, LABORATOIRE D'IDÉES

Alphonso et Salvatore Maligno, à la tête d'AMLab, imaginent et réalisent des lieux de vie et des espaces d'achat, de la conception stratégique et création d'idées à la réalisation du projet. Créativité, innovation, beauté et durabilité se joignent à un talent artisanal performant. L'histoire familiale de l'entreprise y ajoute une touche humaine, reconnaissable dans toutes ses réalisations.

EN CHIFFRES



Création en **1978**



Transfert en **2016**



800 clients par jour



750 m² de surface de vente



Belleville : commune de **7500** habitants