



# Université de POITIERS

## Faculté de Médecine et de Pharmacie

ANNEE 2022

Thèse n°

### THESE POUR LE DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE (arrêté du 8 avril 2013)

présentée et soutenue publiquement  
le 9 mai 2022 à POITIERS  
par Mademoiselle QUESADA Louise-Hôa  
née le 30/06/1996

**Communication interne au sein de l'équipe officinale : Avantages et limites  
de la numérisation de l'information**

#### **Composition du jury :**

**Président** : Monsieur DUPUIS Antoine, Professeur des Universités et Praticien  
Hospitalier en Pharmacie Clinique

**Membres** : Madame COURSET Sophie, Docteur en Pharmacie

**Directeur de thèse** : Monsieur HOUNKANLIN Lydwin, Docteur en Pharmacie  
et Maître de Conférences Associé





# Université de POITIERS

## Faculté de Médecine et de Pharmacie

ANNEE 2022

Thèse n°

### THESE POUR LE DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE (arrêté du 8 avril 2013)

présentée et soutenue publiquement  
le 9 mai 2022 à POITIERS  
par Mademoiselle QUESADA Louise-Hôa  
née le 30/06/1996

**Communication interne au sein de l'équipe officinale : Avantages et limites  
de la numérisation de l'information**

#### **Composition du jury :**

**Président** : Monsieur DUPUIS Antoine, Professeur des Universités et Praticien  
Hospitalier en Pharmacie Clinique

**Membres** : Madame COURSET Sophie, Docteur en Pharmacie

**Directeur de thèse** : Monsieur HOUNKANLIN Lydwin, Docteur en Pharmacie  
et Maître de Conférences Associé

**PHARMACIE**

**Professeurs**

- CARATO Pascal, PU, chimie thérapeutique
- COUET William, PU-PH, pharmacie clinique
- DUPUIS Antoine, PU-PH, pharmacie clinique
- FAUCONNEAU Bernard, PU, toxicologie
- GUILLARD Jérôme, PU, pharmacochimie
- IMBERT Christine, PU, parasitologie
- MARCHAND Sandrine, PU-PH, pharmacocinétique
- OLIVIER Jean Christophe, PU, galénique
- PAGE Guylène, PU, biologie cellulaire
- RABOUAN Sylvie, PU, chimie physique, chimie analytique
- RAGOT Stéphanie, PU-PH, santé publique
- SARROUILHE Denis, PU, physiologie
- SEGUIN François, PU, biophysique, biomathématiques

**Maîtres de Conférences**

- BARRA Anne, MCU-PH, immunologie-hématologie
- BARRIER Laurence, MCU, biochimie
- BINSON Guillaume, MCU-PH, pharmacie clinique
- BODET Charles, MCU, bactériologie (HDR)
- BON Delphine, MCU, biophysique
- BRILLAULT Julien, MCU, pharmacocinétique, biopharmacie
- BUYCK Julien, MCU, microbiologie,
- CHARVET Caroline, MCU, physiologie
- CHAUZY Alexia, MCU, pharmacologie fondamentale et thérapeutique
- DEBORDE-DELAGE Marie, MCU, sciences physico-chimiques
- DELAGE Jacques, MCU, biomathématiques, biophysique
- FAVOT-LAFORGE Laure, MCU, biologie cellulaire et moléculaire (HDR)

- GIRARDOT Marion, MCU, biologie végétale et pharmacognosie
- GREGOIRE Nicolas, MCU, pharmacologie (HDR)
- HUSSAIN Didja, MCU, pharmacie galénique (HDR)
- INGRAND Sabrina, MCU, toxicologie
- MARIVINGT-MOUNIR Cécile, MCU, pharmacochimie
- PAIN Stéphanie, MCU, toxicologie (HDR)
- RIOUX BILAN Agnès, MCU, biochimie
- THEVENOT Sarah, MCU-PH, hygiène et santé publique
- TEWES Frédéric, MCU, chimie et pharmacochimie
- THOREAU Vincent, MCU, biologie cellulaire
- WAHL Anne, MCU, chimie analytique

**Maîtres de Conférences Associés - officine**

- DELOFFRE Clément, pharmacien
- ELIOT Guillaume, pharmacien
- HOUNKANLIN Lydwin, pharmacien

**A.T.E.R. (attaché temporaire d'enseignement et de recherche)**

- MIANTEZILA BASILUA Joe, épidémiologie et santé publique

**Enseignant d'anglais**

- DEBAIL Didier

## REMERCIEMENTS

À Monsieur **Antoine DUPUIS**, de me faire l'honneur de présider le jury lors de la soutenance de cette thèse.

À mon directeur de thèse, Monsieur **Lydwin HOUNKANLIN**, d'avoir accepté de m'encadrer et de m'avoir proposé ce sujet. Merci d'avoir été aussi réactif, enthousiaste et fort de remarques et d'idées pertinentes. Enfin, merci tout au long de ces années d'avoir fait de nous des pharmaciens.

À mon amie **Sophie COURSET**, d'avoir accepté de faire partie du jury pour la soutenance de cette thèse. C'est une belle manière de terminer mon cursus que de le faire avec toi à mes côtés.

À mes amis de longue date comme aux plus récents, mais pas moins importants :

À **Jeanne**, pour les bons moments partagés depuis l'enfance.

À mes amis de **Niort**, du collège au lycée, et parfois même jusqu'à la fac, de m'avoir accompagnée depuis si longtemps. Une mention particulière pour **Mathias**, toujours à mes côtés dans les bons comme les mauvais moments ; et à **Marie-Sophie**, voisines à Niort comme à Poitiers, de la même classe à la même promo, on s'est toujours retrouvées. Nous avons grandi ensemble et j'espère bien que nous vieillirons ensemble.

À **Margaux**, d'avoir été un soutien aussi important notamment en PACES mais aussi et surtout pour tous les bons moments passés ensemble (les soirées, les vacances...).

À mes amis de **Poitiers**, et en particulier **Olivia, Quentin, Noémie, Lise, Hamza, Paul, Catalina**, d'avoir été là depuis les débuts de la fac et toujours présents dans ma vie aujourd'hui.

Aux filles **Julia, Lucie P., Camille, Asma, Lucie C. et Juliette** pour votre bonne humeur et tous ces bons moments partagés ces dernières années.

À **Fadi et Raphaël**, d'être toujours partants pour des retrouvailles en chair et en os ou pour faire équipe en ligne lors de parties endiablées.

Une mention spéciale pour **Florian**, du H8B à Feuillette en passant par le GAB, tu as été un vrai acolyte ces dernières années.

À **Amina**, d'abord de m'avoir appris tant de choses quand j'étais en stage, puis d'être devenue une amie aussi précieuse. À **Txomin** également, d'être un ami aussi généreux et de toujours trouver de nouvelles choses à m'apprendre sur le monde qui nous entoure.

À **Marion et Thomas**, pour toutes ces découvertes de jeux de société et de restaurants. Nous nous sommes bien trouvés et j'espère que de nombreuses aventures nous attendent.

Vous avez tous contribué à rendre ces années inoubliables.

À toute l'équipe de la **Pharmacie de l'Olivier**, de m'avoir accueillie et formée depuis la 4<sup>ème</sup> année. Vous m'avez offert des conditions idéales pour apprendre à devenir un professionnel de santé.

À ma **mère**, de m'avoir soutenue de façon inconditionnelle depuis toujours. Ces études, tu les as vécues avec moi et sans toi rien de tout ça n'aurait été possible. Merci de rendre ma vie aussi belle, et d'avoir participé à faire de moi celle que je suis aujourd'hui.

À **Jérémy**, pour ton soutien au quotidien et ton amour. Merci d'être à mes côtés quoi qu'il arrive, et de rendre ma vie meilleure. Je suis fière de la personne que tu es et heureuse que tu fasses partie de ma vie.

## TABLE DES MATIERES

<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>6</b>
<b>I. PREMIÈRE PARTIE : COMMUNICATION AU SEIN DE L'OFFICINE.....</b>	<b>7</b>
<b>A. DEFINITIONS.....</b>	<b>7</b>
1. <i>Communication</i> .....	7
2. <i>Différents outils et supports</i> .....	8
3. <i>Différents types de communication</i> .....	9
4. <i>Communication en entreprise</i> .....	10
5. <i>Focus sur la communication interne (au sein d'une équipe)</i> .....	13
6. <i>Communication et qualité</i> .....	15
6. a) <i>Qualité de la communication</i> .....	15
6. b) <i>Qualité : un enjeu à part entière</i> .....	16
<b>B. COMMUNICATION A L'OFFICINE .....</b>	<b>17</b>
1. <i>Avec le patient</i> .....	17
2. <i>Avec les autres professionnels de santé</i> .....	18
3. <i>Interne, au sein de l'équipe officinale</i> .....	19
3. a) <i>Orale</i> .....	20
3. b) <i>Écrite</i> .....	21
<b>C. PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION INTERNE EN OFFICINE .....</b>	<b>22</b>
1. <i>Types de problèmes rencontrés</i> .....	22
1. a) <i>Concernant la communication orale</i> .....	22
1. a) (1) <i>Quiproquos</i> .....	22
1. a) (2) <i>Déformations</i> .....	23
1. a) (3) <i>Ton employé</i> .....	24
1. b) <i>Concernant la communication écrite</i> .....	24
1. b) (1) <i>Liés à l'écriture</i> .....	24
1. b) (2) <i>Liés aux supports</i> .....	25
1. b) (3) <i>Liés à la compréhension</i> .....	26
1. c) <i>Communs aux communications orale et écrite</i> .....	26
2. <i>Impacts</i> .....	27
2. a) <i>Sur l'équipe officinale</i> .....	27
2. b) <i>Sur la relation avec le patient</i> .....	27

<b>II. DEUXIÈME PARTIE : TRANSMISSION MANUSCRITE, FORMAT PAPIER .....</b>	<b>29</b>
A. EXEMPLES DE SUPPORTS .....	29
1. <i>Panneau d'affichage</i> .....	29
1. a) Utilisation.....	29
1. b) Conseils .....	31
1. c) Avantages.....	32
1. d) Inconvénients .....	32
2. <i>Cahier de liaison</i> .....	33
2. a) Utilisation.....	33
2. b) Conseils .....	36
2. c) Avantages.....	37
2. d) Inconvénients .....	37
3. <i>Agenda</i> .....	37
3. a) Utilisation.....	38
3. b) Conseils .....	39
3. c) Avantages.....	39
3. d) Inconvénients .....	40
4. <i>Bannette</i> .....	40
4. a) Utilisation.....	41
4. b) Conseils .....	42
4. c) Avantages.....	43
4. d) Inconvénients .....	43
B. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE CE FORMAT.....	44
1. <i>Avantages</i> .....	44
2. <i>Inconvénients</i> .....	45
<b>III. TROISIÈME PARTIE : NUMÉRISATION DE L'INFORMATION .....</b>	<b>47</b>
A. EXEMPLE D'UTILISATION D'UN OUTIL : APPLICATION TODOIST .....	47
1. <i>Présentation de l'application</i> .....	47
2. <i>En pratique : Mise en place</i> .....	49
2. a) Création d'un compte .....	49
2. b) Organisation de la page d'accueil.....	50
2. c) Manuel d'utilisation.....	52
2. c) (1) Création des étiquettes .....	53
2. c) (2) Création des projets .....	54

2. c) (3) Définition des priorités .....	56
2. c) (4) Création des filtres .....	57
2. c) (5) Ajout de tâches.....	58
2. c) (5) (a) Ajouter une tâche.....	58
2. c) (5) (b) Ajouter une sous-tâche .....	63
2. c) (5) (c) Notion de retard .....	64
2. c) (6) Tâches achevées.....	65
2. c) (6) (a) Consulter les tâches achevées .....	65
2. c) (6) (b) Journal d'activités .....	67
2. c) (6) (c) Réactiver une tâche achevée .....	69
2. c) (7) Rappels.....	69
2. d) Formation et retours .....	70
3. Proposition : exemples de situations applicables à l'officine .....	71
3. a) Communication avec les médecins .....	71
3. b) Préparations .....	74
3. c) Actions « à délai ».....	76
3. c) (1) Orthopédie : Cas de la compression médicale.....	77
3. c) (2) Location de matériel médical.....	79
4. Avantages .....	82
5. Limites.....	84
<b>B. NUMERISATION DE L'INFORMATION.....</b>	<b>84</b>
1. Intérêt .....	84
2. Conditions de mise en place.....	85
3. Avantages .....	86
4. Limites.....	86
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>88</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>89</b>
<b>RESUME .....</b>	<b>91</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Composantes de la communication interne.....	14
Figure 2 : Exemple d'organisation d'un panneau d'affichage .....	31
Figure 3 : Exemple d'organisation d'une page de cahier de liaison .....	35
Figure 4 : Exemple d'une double-page d'un agenda à affichage de type semainier.....	38
Figure 5 : Exemple d'une bannette utilisable en officine .....	41
Figure 6 : Tableau récapitulatif du contenu adapté aux exemples de supports utilisables sous format papier .....	44
Figure 7 : Page d'accueil de Todoist© avant inscription (version ordinateur) .....	47
Figure 8 : Barre de menu (Todoist ©).....	52
Figure 9 : Exemple d'étiquettes attribuées à différents membres d'une équipe (Todoist©) .....	53
Figure 10 : Partie "Projets" : Affichage de la page sous la vue "Liste" (Todoist©) .....	55
Figure 11 : Partie "Projets" : Affichage de la page sous la vue "Tableau" (Todoist©) .....	55
Figure 12 : Partie "Projets" : Exemple de commentaire concernant un projet (Todoist©) .....	55
Figure 13 : Affichage des priorités (Todoist©).....	56
Figure 14 : Exemple d'utilisation de filtres en fonction des priorités (Todoist©).....	57
Figure 15 : Fenêtre d'ajout d'une tâche permettant de visualiser les différentes icônes (Todoist©) .....	59
Figure 16 : Rédaction d'une tâche avant activation des raccourcis, et avant validation (Todoist©) .....	60
Figure 17 : Rédaction d'une tâche après activation des raccourcis, et avant validation (Todoist©) .....	60
Figure 18 : Récapitulatif des raccourcis d'ajout rapide d'une tâche (Todoist ©) .....	61
Figure 19 : Marche à suivre concernant la rédaction des dates (Todoist©) .....	61
Figure 20 : Exemple de commentaire concernant une tâche (Todoist ©) .....	62
Figure 21 : Exemple d'affichage d'une sous-tâche, vue de la page de la tâche (Todoist©).....	63
Figure 22 : Exemple d'affichage d'une sous-tâche, vue de la page du projet (Todoist©) .....	64
Figure 23 : Exemple d'affichage d'un tâche "en retard" (Todoist©) .....	64
Figure 24 : Chemin d'affichage des tâches achevées depuis la page d'un Projet (Todoist©) .....	65
Figure 25 : Exemple d'affichage d'une tâche achevée sur la page du projet concerné (Todoist©) .....	66
Figure 26 : Icône "Productivité" (Todoist©) .....	67
Figure 27 : Fenêtre "Productivité" (Todoist ©).....	67

Figure 28 : Fenêtre de tri des tâches en fonction des activités (Todoist©) .....	68
Figure 29 : Exemple d'utilisation de l'application dans le cas de la communication avec les médecins (Todoist©) .....	72
Figure 30 : Exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée dans le cadre de la communication avec les médecins (Todoist©) .....	72
Figure 31 : Autre exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée dans le cadre de la communication avec les médecins (Todoist©) .....	73
Figure 32 : Schéma illustrant le circuit de délivrance des préparations en officine .....	74
Figure 33 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas des préparations (Todoist©) .....	75
Figure 34 : Exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée pour une préparation (Todoist©) .....	76
Figure 35 : Schéma illustrant le circuit de la délivrance de produits de compression médicale ...	77
Figure 36 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas de la compression médicale (Todoist©) .....	78
Figure 37 : Schéma illustrant le circuit de la location de matériel médical (concernant la délivrance) .....	79
Figure 38 : Schéma illustrant le circuit de la location de matériel médical (concernant les retours) .....	80
Figure 39 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas de la location de matériel médical (Todoist©) .....	81

## INTRODUCTION

La profession de pharmacien est une profession où la communication joue un rôle primordial, tant au niveau externe avec les patients ou les autres professionnels de santé qu'au niveau interne avec les membres de l'équipe officinale.

Dans la plupart des pharmacies, les supports de communication interne privilégiés sont de type papier ou manuscrit. Or, aujourd'hui, nous sommes plongés au cœur de l'ère numérique, de nombreux outils sont mis à notre disposition et pourraient permettre de moderniser nos pratiques.

L'objectif de cette thèse est de mettre en parallèle les supports physiques et numériques et d'évoquer les avantages et les limites de la numérisation de l'information. Elle a également pour but de mettre en évidence les conditions de mise en place et les précautions nécessaires concernant l'utilisation du numérique.

J'ai choisi de m'intéresser à ce sujet parce qu'il est d'actualité et permet de se questionner sur une problématique réelle dans le quotidien d'un pharmacien en officine.

Dans une première partie, je définirai le concept de communication au sens large, puis de façon plus ciblée au monde de l'entreprise et surtout à la pharmacie d'officine. Je présenterai également les différentes problématiques que l'on peut rencontrer spécifiquement en officine et les impacts potentiellement engendrés.

La deuxième partie établira un état des lieux de ce qui peut déjà exister sous format papier ou manuscrit, en évoquant des exemples de supports ainsi que leurs points positifs et négatifs.

La troisième partie permettra de proposer un exemple concret d'utilisation d'un outil numérique en officine et de discuter des avantages et limites de la numérisation de l'information d'une façon plus générale.

Finalement, je m'appliquerai à répondre aux questions suivantes :

Qu'est-ce que la numérisation de l'information peut apporter dans le cadre de la communication interne au sein d'une équipe officinale ?

Quelles limites restent à prendre en compte aujourd'hui ?

# I. PREMIÈRE PARTIE : COMMUNICATION AU SEIN DE L'OFFICINE

En officine comme dans toute entreprise, les échanges et transmissions d'informations sont indispensables pour le bon fonctionnement, l'optimisation de la prise en charge du patient. Quelle que soit la cohésion et l'entente entre les membres de l'équipe, il arrive toujours qu'il y ait des problèmes de communication qui engendrent d'autres problèmes de tous types. L'objectif de cette première partie est de mettre en évidence les différents types de communication existants, la plupart des problèmes que l'on peut rencontrer en officine et les différents impacts qui en découlent.

## A. Définitions

Il est important de bien définir la communication, d'en distinguer les différents types ainsi que les objectifs de chacun afin de mieux la maîtriser et d'en faire un réel atout.

### 1. Communication

Il existe plusieurs définitions de la communication.

Parmi elles, Anzieu et Martin[1] la définissent comme l'ensemble des processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue la mise en relation d'un émetteur avec un ou plusieurs récepteurs, en vue d'atteindre certains objectifs.

Le Larousse la définit comme un rapport avec autrui via un moyen choisi.

Il s'agit donc d'un échange, partage d'information de façon bilatérale, autrement dit : une interaction.

Plusieurs facteurs la composent alors, à savoir :

- L'émetteur (source du message) ;
- Le message (information) ;
- L'outil / support (véhicule de l'information) ;
- Le canal (moyen utilisé pour véhiculer le message) ;
- Le récepteur (destination du message) ;
- Le feed-back (réponse donnée au message reçu).

L'émetteur et le récepteur sont considérés comme les acteurs de cette communication. Pour qu'une information soit bien transmise, l'émetteur encode le message et le récepteur le décode.

Selon Bruno Joly[2], elle est fonction de plusieurs éléments :

- L'expression (communication d'une intention, émotion ou d'un état de conscience) ;
- La représentation (information sur les événements ou retransmission d'un savoir) ;
- L'action sur autrui (conviction, influence sur autrui, transmission d'ordres ou d'interdictions).

A noter qu'il y a une part très subjective dans le décodage et la compréhension de l'information, c'est pourquoi il convient d'utiliser un code et un canal adaptés pour que le récepteur puisse décoder le message sans rencontrer de problèmes.

La communication joue un rôle primordial dans notre vie de tous les jours, tant au niveau personnel que professionnel. Apprendre à la maîtriser permet donc d'améliorer la qualité de notre travail.

## 2. Différents outils et supports

Un support est un élément matériel ou immatériel qui va permettre de transmettre l'information.

Un outil de communication est le moyen utilisé pour véhiculer l'information ou le message. L'outil va englober le support et la démarche.

Ensemble, ils composent le véhicule de l'information.

*Exemple : le papier est un support, le cahier de liaison est un outil ; l'ordinateur est un support, une application utilisée dessus est un outil.*

La communication va stimuler plusieurs de nos sens : l'ouïe, la vue, et parfois même le toucher.

Un message ou une information peuvent donc être transmis de plusieurs façons :

- La communication visuelle utilise comme support l'image, à savoir : l'illustration, le graphisme ou encore des symboles (*exemple : création d'un logo pour la pharmacie*) ;
- La communication verbale regroupe deux sous-types de communication :
  - ⌘ Communication orale : utilisation du langage, de la parole (*exemple : dialogue entre deux collaborateurs*) ;
  - ⌘ Communication écrite : mise de l'information sous forme écrite, tout ce qui peut se lire (*exemple : lorsqu'un collaborateur laisse un mot écrit pour un de ses collègues*) ;
- La communication non verbale correspond au langage du corps, à savoir : les postures, la gestuelle, le regard (*exemple : lorsqu'un collaborateur regarde vers nous, le regarder et lui faire signe de la main afin qu'il vienne vers nous, sans prononcer de mots*).

Il s'agit donc d'une approche globale, qui associe autant les mots que les gestes, l'oral que l'écrit, les comportements en général.

Savoir adapter sa communication, c'est savoir choisir les bons outils et la bonne façon de transmettre l'information en fonction du message que l'on veut faire passer et de l'interlocuteur qui nous fait face.

### 3. Différents types de communication

Il existe trois types de communication : interpersonnelle, de groupe et de masse.

Certains sont plus prédominants au sein d'une officine que d'autres. La communication interpersonnelle et de groupe sont utilisées quotidiennement, la communication de masse est moins propre à l'exercice de notre profession.

La communication interpersonnelle est décrite par Bruno Joly[3] comme l'échange de messages et de codes entre deux individus. Il y a donc dans ce cas un émetteur et un seul récepteur. Il faut prendre en compte la notion de proxémie (étudiée et définie par l'anthropologue américain Edward T. Hall[4] comme l'étude du rôle des distances dans les relations interpersonnelles). En effet, la distance entre les deux personnes qui communiquent va déterminer quel type de communication elles peuvent utiliser pour s'adresser l'une à l'autre. Ainsi, on ne va pas s'adresser de la même façon à son supérieur hiérarchique qu'à un membre de sa famille, par exemple.

Dans le cas de l'officine, cette communication s'utilise entre deux collaborateurs, ou encore entre un membre de l'équipe et un patient.

La communication de groupe implique un émetteur et plusieurs récepteurs, qui forment un groupe ciblé par l'émetteur. La plupart des auteurs considèrent qu'un groupe restreint s'étend de trois à quatre personnes et peut aller jusqu'à vingt-cinq.

Dans le cas de l'officine, cette communication s'utilise entre un et plusieurs collaborateurs, voire le reste de l'équipe en totalité.

La communication de masse, elle, va concerner un émetteur qui va chercher à s'adresser à tous les récepteurs possibles.

Dans le cas de l'officine, cette communication peut s'utiliser entre la pharmacie et les patients par le biais par exemple d'affiches, ou de publications sur les réseaux sociaux si la pharmacie en possède. Cela étant, cela reste plus anecdotique que les deux premiers types de communication, qui eux font partie intégrante de la pratique officinale et de la vie d'entreprise en général.

#### 4. Communication en entreprise

Il existe différents types de communication au sein d'une entreprise. Certains peuvent parfois se recouper dans leurs objectifs ou encore dans les moyens utilisés, cependant il est quand même possible de les distinguer.

On peut retrouver :

- Les relations publiques : il s'agit des moyens et techniques utilisés par l'entreprise pour communiquer sur un sujet en particulier ou promouvoir ses réalisations, afin de véhiculer une image positive et attirer l'attention.  
Cela peut passer par le choix d'un logo, d'une tenue de travail, d'affiches ou encore de présence sur les réseaux sociaux.
- Publicité et communication : elle a pour but de faire connaître certains produits et d'inciter à l'utilisation et donc à l'achat de certains d'entre eux. Attention, pour les professions de santé et notamment les pharmacies, elle est très précisément réglementée et encadrée par le Code de la Santé Publique[5].  
En officine, elle peut concerner les produits dits « OTC » (Over The Counter), autrement dit en vente libre (sans prescription médicale). Cela peut passer par la réalisation de la vitrine, de petites affiches, etc.
- La communication interne : elle est définie par l'ensemble des actions de communication utilisées par les collaborateurs entre eux pour échanger des informations afin de permettre la réalisation d'objectifs communs. Les collaborateurs peuvent par ce biais partager les valeurs et la stratégie de l'entreprise, ainsi qu'adhérer aux projets collectifs par les fonctions qu'ils occupent. Cela peut également leur permettre de développer un sentiment d'appartenance à l'entreprise, d'en avoir une vision positive et ainsi d'en renvoyer une image positive.  
En officine, il s'agit de la communication réalisée tous les jours par les collaborateurs entre eux et au sein de l'équipe, qui permet de mener à bien les projets de l'officine et la prise en charge des patients.
- La communication externe : elle regroupe l'ensemble des formes de communication dont le destinataire est un public extérieur à l'entreprise. Il s'agit donc de la communication destinée aux patients et à leur entourage mais également à tous les collaborateurs avec lesquels nous pouvons être amenés à travailler (autres professionnels de santé, représentants des laboratoires, prestataires de services comme pour la location de matériel médical, d'oxygène, etc.).

- La communication numérique : aussi appelée « communication digitale », elle comprend l'ensemble des stratégies et des actions de communication passant par l'utilisation du digital et d'Internet. Elle passe donc par des objets connectés tels que les ordinateurs ou les téléphones.

En officine, elle peut s'utiliser sur les réseaux sociaux (compte Facebook ou Instagram au nom de la pharmacie pour partager du contenu à titre d'information par exemple) : dans ce cas, on peut parler également de communication externe, voire de relations publiques ou de publicité, en fonction du contenu publié.

On peut également la retrouver au niveau de la communication interne, comme lorsqu'on utilise le logiciel de gestion officinale pour s'envoyer des messages entre collaborateurs.

Il est important de noter que ces types de communication peuvent également eux-mêmes appartenir à deux types :

- ⌘ La communication formelle, qui utilise des canaux et moyens officiels définis par l'entreprise.

Il s'agit de la communication interne ou externe classique, ou encore des relations publiques.

- ⌘ La communication informelle, qui utilise des canaux non officiels, non prédéfinis par l'entreprise.

Il s'agit d'un mode de communication moins encadré sur les lieux de l'entreprise, où les collaborateurs peuvent mettre moins de formes : cela se rapproche plus de la discussion et peut concerner le travail ou non (exemple : lors de la pause déjeuner).

En résumé, on distingue différents types de communication mais celles-ci sont liées entre elles : les relations publiques, la publicité, les communications internes et externes peuvent passer par de la communication numérique. De même, les relations publiques et la publicité peuvent faire partie de la communication externe.

Il faut garder en tête la notion de formalité ou d'informalité.

## 5. Focus sur la communication interne (au sein d'une équipe)

Comme nous avons pu le voir précédemment, la communication interne est au cœur de l'entreprise en général et plus particulièrement de l'officine. On peut la scinder en trois types. À noter qu'au quotidien, tous les types de communication sont utilisés et ce quelle que soit l'entreprise. Il convient, quel que soit le type de communication utilisé, de prendre en compte son interlocuteur dans sa globalité. Il est convenable de faire preuve de bienveillance dans la mesure du possible.

La communication descendante est celle qui émane du haut de la pyramide hiérarchique et qui s'adresse aux collaborateurs. Dans le cas de l'officine, il s'agit des informations ou demandes formulées et transmises par le ou les titulaires aux autres membres de l'équipe. Une bonne information et une bonne communication descendante permettent aux membres de l'équipe de se sentir intégrés, d'être motivés et de travailler efficacement.

Elle peut aussi se retrouver dans le cadre de la formation lorsqu'un pharmacien ou un préparateur forment un étudiant ou un apprenti, par exemple.

La communication ascendante est celle qui vient cette fois-ci des employés et qui est dirigée vers les supérieurs hiérarchiques. En officine, il s'agit des informations ou demandes qui sont faites et transmises par les membres de l'équipe au(x) titulaire(s). Elle est primordiale pour le bon fonctionnement de l'entreprise, pour que les titulaires puissent connaître le ressenti des membres de l'équipe ou encore avoir un retour sur la mise en place d'une procédure ou d'un projet, par exemple.

La communication transversale ou horizontale regroupe tous les échanges entre les différents membres de l'entreprise, et ce quel que soit leur niveau hiérarchique. Elle favorise la coordination de l'équipe et est souvent la plus appréciée puisque tout le monde se trouve au même niveau, ce qui permet de faciliter les échanges et parfois de libérer la parole. Elle peut passer par les échanges simples du quotidien aussi bien que par des réunions d'équipe, où chacun y prend part en tant que collaborateur quel que soit sa position hiérarchique dans l'équipe.

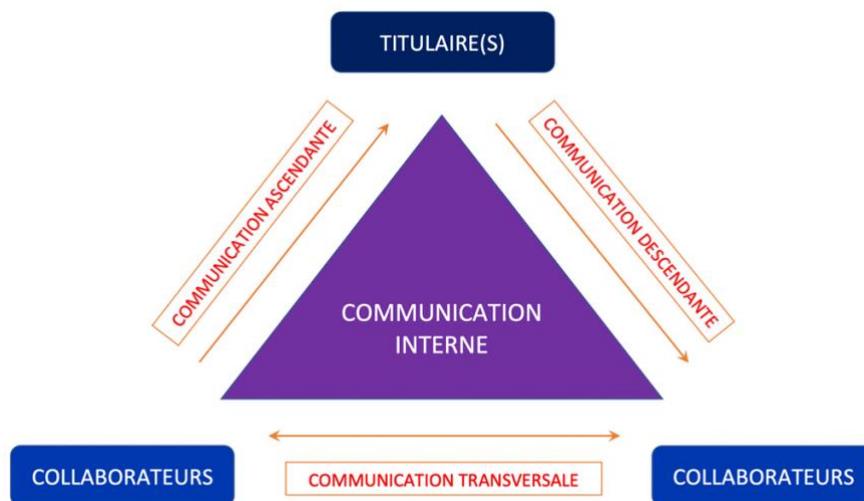


Figure 1 : Composantes de la communication interne

*NB : Dans ce schéma, les collaborateurs sont tous les membres de l'équipe sauf le(s) titulaire(s) : pharmacien(s) adjoint(s), préparateur(s), étudiant(s), rayonniste(s) ainsi que toutes les autres professions qui peuvent être retrouvées dans une officine.*

*Pour le cas de la communication transversale, le titulaire (ou les s'ils sont plusieurs) peut alors être considéré comme un collaborateur au même titre que n'importe quel autre membre de l'équipe car il est, avant d'être titulaire, un pharmacien lui-même.*

Encore une fois, ces communications peuvent se faire de manière formelle ou informelle, en sachant que la communication informelle est, la plupart du temps, souvent horizontale.

La communication interne informelle peut permettre aux collaborateurs concernés de créer des liens, de se sentir mieux au sein de l'entreprise et donc d'être plus performants.

Il faut toutefois veiller à ce qu'elle ne soit pas négative et ne deviennent pas nocive pour certains membres de l'entreprise voire l'entreprise elle-même.

Les trois types de communication que l'on a évoqués dans cette partie forment ensemble la communication interne. C'est celle qui va permettre à tout un chacun de s'exprimer et à l'ensemble des personnes d'évoluer ensemble dans l'entreprise avec des objectifs communs. Le fait qu'elle s'effectue à tous les niveaux et entre tous ces derniers permet de mettre en évidence ce qui fonctionne bien et de poursuivre dans cette démarche, ainsi que de définir les choses qui fonctionnent moins bien et de les améliorer.

En somme, c'est la base du travail en équipe et donc du travail tout court.

## 6. Communication et qualité

La communication et la qualité sont à mon avis étroitement liées pour deux raisons.

### *6. a) Qualité de la communication*

Pour être utile, la communication doit être de bonne qualité.

Il faut pour cela qu'elle soit :

- Exacte (sans erreurs, fiable et fidèle aux faits réels) ;
- Claire (employant des termes intelligibles pour l'interlocuteur) ;
- Objective (idéalement, ne doit pas laisser transparaître les croyances et convictions du locuteur) ;
- Concise (le locuteur ne doit pas digresser, doit aller droit au but) ;
- Constructive (justifiée, pour une raison et de façon diplomatique) ;
- Complète (présentant tous les éléments devant être énoncés) ;
- Émise en temps utile (à un moment choisi réunissant les meilleures conditions pour le locuteur et l'interlocuteur).

La liste n'est pas exhaustive mais donne une idée des règles à respecter pour qu'une communication soit qualifiée de « bonne qualité ».

Les mots doivent être choisis et employés de telle façon que l'interlocuteur les comprenne bien dans le sens souhaité par le locuteur.

Le comportement du locuteur doit également être adapté à son interlocuteur : il doit faire preuve dans la mesure du possible d'empathie, d'écoute de l'autre, d'ouverture d'esprit et de bienveillance.

Le but est d'éviter les distorsions, les défauts de transmission et tout ce qui pourrait parasiter la transmission de l'information.

## 6. b) *Qualité : un enjeu à part entière*

L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) est une organisation internationale non gouvernementale qui regroupe des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire[6].

Ils décrivent une norme comme une formule qui décrirait la meilleure façon de faire[7].

En 1986, ils définissaient la qualité comme l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites (norme ISO 8402 : 1986).

Cette norme a depuis été révisée de nombreuses fois, la dernière en date étant la norme ISO 9000 : 2015 datant de septembre 2015, qui donne la définition suivante : « aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences[8] ».

À noter que par « objet », ils entendent également un service ou un processus.

L'officine, comme toute autre entreprise, est concernée par les exigences de cette norme. L'Ordre National des Pharmaciens a même mis en place une « Démarche Qualité à l'Officine[9] » (DQO) et créé un site internet dédié[10]. Cette démarche est constituée de constats et de propositions, parmi lesquelles on retrouve des propositions visant à améliorer la communication interne.

La qualité externe concerne la satisfaction du patient alors que la qualité interne concerne l'organisation de l'entreprise et l'élaboration des produits ou services destinés au patient. Elles sont intimement liées.

Le fait d'améliorer la qualité de la communication dans une entreprise a pour but de participer à la satisfaction des besoins du patient du mieux que faire se peut, c'est donc un gage de qualité.

La non-qualité en officine peut quant à elle être définie par l'inaptitude à satisfaire les besoins des patients. Elle peut entraîner pour l'entreprise, des coûts inutiles ainsi qu'une diminution de l'efficacité des collaborateurs et donc de l'entreprise dans sa globalité. Cela peut jouer sur la prise en charge des patients qui sera de moins bonne qualité : il s'agit d'un cercle vicieux.

Elle est composée de la sous-qualité et de la sur-qualité :

En termes de communication interne, la sous-qualité pourrait représenter les problèmes de communication engendrés par un manque d'implication des collaborateurs ou encore un manque de moyens mis à leur disposition, par exemple.

À titre d'exemple inverse, la sur-qualité pourrait correspondre à l'achat d'un logiciel de communication interne trop compliqué à manipuler par les collaborateurs et qui serait donc délaissé par ces derniers : un investissement de temps et d'argent pour quelque chose dont l'équipe ne se sert pas et qui n'apporte donc aucun bénéfice à l'entreprise.

La communication interne au sein de l'officine et la volonté de l'améliorer s'inscrivent donc dans une démarche de qualité. Afin d'en faire une utilisation efficace, il faut veiller à trouver tendre vers de la qualité et éviter la non-qualité.

## B. Communication à l'officine

Nous allons à présent entrer un peu plus dans le vif du sujet, en définissant les différents types de communication qui coexistent en officine. Je vais pour cela utiliser les termes que j'ai pu définir dans les parties précédentes.

### 1. Avec le patient

La communication avec le patient est majoritaire dans la pratique officinale : c'est l'essence même de ce métier. Il s'agit dans la plupart des cas d'une communication interpersonnelle entre le patient et la personne qui le sert au comptoir. Elle fait partie de la communication externe et, dans la majorité des cas (à part quand il s'agit d'un patient que l'on connaît plus personnellement), cette communication a un caractère formel.

La communication avec le patient implique énormément de paramètres : elle fait appel à nos capacités d'écoute et d'empathie, mais le pharmacien se doit également de ne pas s'impliquer émotionnellement afin de pouvoir prendre en charge le patient de façon qualitative. Elle fait également appel à nos connaissances, notre savoir-faire pour pouvoir répondre précisément aux besoins du patient.

Une bonne communication avec le patient permet tout d'abord de créer un lien, puis de le faire évoluer vers une relation de confiance, qui amène le patient à s'ouvrir à nous. Cela permet d'en apprendre plus sur lui et d'adapter notre conseil et notre prise en charge. Cela permet également de capter son attention et d'obtenir en retour une écoute, qui sera primordiale dans la compréhension du patient, son adhésion au traitement et le respect d'une bonne observance.

Les échanges avec le patient impliquent bien entendu que le pharmacien respecte le secret professionnel et qu'il garde pour lui ce qui lui aura été confié.

## 2. Avec les autres professionnels de santé

Il est indispensable de pouvoir communiquer avec les autres professionnels de santé pour que la prise en charge du patient soit globale et de meilleure qualité.

Cette communication est externe, souvent interpersonnelle et formelle. Elle peut se faire à l'oral (au téléphone ou en direct) mais également à l'écrit (e-mail, fax, mots laissés sous format papier au professionnel de santé concerné sur son lieu d'exercice).

Le concept d'interdisciplinarité est de plus en plus à l'honneur de nos jours et la communication est au cœur du bon déroulement de la prise en charge des patients, notamment dans le cas des maladies chroniques, mais pas seulement. Le pharmacien est amené à communiquer au quotidien avec les autres professionnels de santé : avec les médecins pour modifier la prescription d'un médicament lorsque celui-ci est en rupture, ou encore pour demander des précisions à une infirmière quant aux produits exacts dont elle a besoin pour faire un pansement, à titre d'exemple.

Cette communication peut être facilitée par certains outils, notamment le Dossier Pharmaceutique (DP) : il s'agit d'un outil professionnel dématérialisé qui permet à l'ensemble des pharmaciens de consulter la liste des médicaments prescrits à un bénéficiaire de l'assurance maladie ou délivrés sans ordonnance[11].

À noter que cet outil sert d'historique consultable sur quatre mois pour les médicaments classiques, trois ans pour les médicaments biologiques et 21 ans pour les vaccins.

Cet outil permet aux pharmaciens de consulter des informations de type pharmaceutique uniquement.

Elle pourra également être améliorée grâce au lancement en 2022 de « Mon espace santé[12] », qui sera un carnet de santé numérique interactif et sécurisé. Tous les professionnels de santé participant à la prise en charge du patient pourront ainsi avoir accès au dossier médical du patient. Cela rendra la communication plus facile puisque chaque partie aura connaissance des décisions prises et des examens réalisés dans le cadre du parcours de santé du patient.

Cet outil permettra aux pharmaciens de consulter des informations pharmaceutiques mais aussi médicales.

Entretenir de bonnes relations et favoriser une communication de bonne qualité avec les autres professionnels de santé est donc primordial pour résoudre des problèmes éventuels de façon simple et rapide. La qualité de la prise en charge du patient n'en est que meilleure.

### 3. Interne, au sein de l'équipe officinale

Comme nous avons pu le voir précédemment, la communication interne est omniprésente dans une équipe officinale.

Il faut distinguer la transmission d'un message simplement à titre d'information de la transmission d'un message qui est en fait la « passation » d'une tâche. Dans ce cas, une certaine part de responsabilité est engagée du côté du locuteur et de l'interlocuteur.

Une des problématiques majeures de la communication en officine est le fait que tous les collaborateurs ne soient pas forcément présents en même temps au cours de la semaine et que les patients ne soient pas toujours servis par la même personne. Par conséquent, certaines tâches sont commencées par certains et doivent être poursuivies ou terminées par d'autres. Le but de la communication interne est d'optimiser la prise en charge du patient même quand celle-ci doit s'effectuer par plusieurs personnes différentes et sur plusieurs jours.

### 3. a) *Orale*

Il s'agit des échanges que nous avons tous les jours avec nos collègues concernant les choses faites ou à faire par les membres de l'équipe et par soi-même pour le bon fonctionnement de la pharmacie. Elle doit permettre à tout collaborateur de comprendre et de reprendre une tâche en cours, et de la mener à bien.

Elle peut avoir lieu soit instantanément si la ou les personnes à qui on souhaite s'adresser sont disponibles, soit a posteriori si elles sont occupées au moment où on souhaite leur parler. Elle peut s'adresser à une personne en particulier, à plusieurs voire à la totalité de l'équipe.

La transmission de l'information peut être directe, c'est-à-dire directement à la personne concernée ; elle peut également être indirecte, en mentionnant à un autre collègue ce qu'on aimerait qui soit transmis à la personne concernée (si celle-ci est absente, ou occupée). Dans ce cas, il peut être préférable de préférer la forme écrite, pour éviter soit un oubli, soit une déformation (volontaire ou non) de la part de la personne intermédiaire.

Elle peut également se présenter sous forme de réunion d'équipe, qui peut avoir pour but de transmettre des informations, directives ou ordres ; ou simplement de discuter de projets ou de changements à venir pour la pharmacie.

Elle peut être formelle, dans le cadre des horaires de travail, mais aussi intervenir de façon informelle lors d'une discussion entre midi et deux par exemple.

Quelle qu'elle soit, la communication interne dans une entreprise et plus particulièrement en officine doit être optimisée, puisqu'il s'agit d'une profession de contact humain permanent.

### 3. b) *Écrite*

La communication écrite permet de laisser une trace, ce qui n'est pas le cas de la communication orale. Cela permet de faciliter le suivi et offre une forme de rappel visuel.

Elle peut être physique, c'est-à-dire rédigée à la main, sur différents types de supports (que nous aborderons plus en détail dans la deuxième partie) dont voici quelques exemples :

- Sur un panneau d'affichage prévu à cet effet, qui peut être accroché à un mur de la pharmacie, à un endroit stratégique (bien visible, dans le back-office) ;
- Sur un cahier de liaison destiné à la communication entre les membres de l'équipe ;
- Sur un agenda, également destiné à noter les choses à faire avec une notion d'échéance ;
- Directement sur les tickets de produits dus aux patients ;
- Sur une feuille de papier libre destinée à une personne en particulier ou plusieurs ;
- Sur un post-it, collé sur la porte du casier de la personne concernée si elle en a un.

L'objectif est de résumer succinctement mais de façon claire l'information à transmettre et de laisser le message à un endroit où il sera vu par la personne concernée pour qu'elle puisse prendre connaissance de l'information.

Elle peut également être numérique, utilisant cette fois-ci un support virtuel tel que l'ordinateur ou le téléphone portable. À titre d'exemple, il est possible de communiquer par le biais :

- Du logiciel de gestion officinale, en laissant un message à un ou plusieurs de ses collaborateurs. La plupart des logiciels permettent de choisir la date et l'heure de l'envoi, ainsi que d'imposer un accusé de réception ou non, selon les besoins ;
- Du téléphone portable, quand on a une question urgente ou que l'on a oublié de laisser un mot, il est possible d'envoyer un message à son collègue ;
- De la messagerie électronique, comme le font certains titulaires pour envoyer les plannings par exemple.

Cette forme de communication peut permettre de répondre à la contrainte engendrée par les rotations des membres de l'équipe (aussi dits « turnovers ») et permettre ainsi à un collaborateur désigné ou à n'importe lequel (en fonction de la situation) de poursuivre la tâche commencée par quelqu'un d'autre. Cela permet également à tous les collaborateurs d'avoir accès à des informations importantes même s'ils n'étaient pas présents physiquement à la pharmacie le jour où elles ont été données.

### C. Problèmes liés à la communication interne en officine

Que la communication et l'entente au sein de l'équipe soit excellente ou médiocre, il arrive toujours que l'on soit confrontés à des problèmes liés à la communication interne.

#### 1. Types de problèmes rencontrés

Voici quelques exemples de problèmes liés à la communication interne que l'on peut rencontrer avec ses collègues.

##### 1. a) *Concernant la communication orale*

##### 1. a) (1) Quiproquos

Un quiproquo est une erreur qui consiste à prendre une personne ou une chose pour une autre, et le malentendu qui en résulte.

Il peut arriver qu'une personne croie que son interlocuteur a bien compris l'information ou le message qu'elle voulait lui transmettre, mais qu'au final l'interlocuteur ne l'ait pas bien comprise, de son fait.

De plus, lors de la transmission de l'information, il peut y avoir du bruit qui parasite la conversation. L'interlocuteur peut également avoir des problèmes d'audition.

De même, il peut arriver que la personne qui transmet le message pense qu'elle s'est exprimée de façon claire mais que finalement ce ne soit pas le cas, du fait du locuteur cette fois-ci.

Il peut également arriver, lorsqu'il y a des homonymes, que le locuteur parle d'une personne et que l'interlocuteur pense lui à une autre personne, sans que ni l'un ni l'autre ne s'en rende compte.

La résultante sera la même, l'interlocuteur comprendra une chose différente de ce que voulait dire la personne à la base. Il ne pourra donc pas faire ce qui était attendu de lui correctement.

Pour éviter ce type de problème, il faut choisir le moment opportun pour transmettre son message : l'interlocuteur doit être disponible, il faut qu'il n'y ait de préférence pas de bruit qui vienne parasiter la conversation. Il faut également s'assurer que l'interlocuteur n'ait pas de problème d'audition (auquel cas il faut savoir s'adapter : parler plus fort, répéter, choisir un autre moment où les conditions sont meilleures pour la bonne transmission et compréhension de l'information). Il faut s'adresser à une personne en qui on a confiance et faire en sorte de vérifier si son propos a bien été compris dans le sens où il a été émis.

Si on a le moindre doute, on peut préférer la communication écrite.

#### 1. a) (2) Déformations

Lorsqu'on passe par un intermédiaire, en transmettant une information à un collègue pour que lui-même la transmette à un autre, il peut arriver qu'il déforme l'information qu'on lui a transmise initialement.

Cela peut être involontaire, sans que l'intermédiaire ne s'en rende compte (comme vu dans la partie « quiproquos » ci-dessus). Mais cela peut également être volontaire, si l'intermédiaire prend la décision de son plein gré de modifier l'information et de la transmettre de manière subjective et non objective.

Pour éviter cela, on peut procéder de la même façon évoquée ci-dessus pour les quiproquos.

### 1. a) (3) Ton employé

Il faut être vigilant à s'exprimer de façon agréable et avec respect de l'autre quelle que soit sa fonction occupée au sein de la pharmacie. La position hiérarchique ne doit pas amener à de la condescendance vis-à-vis de ses collègues. Cela peut engendrer une mauvaise entente et donc une mauvaise communication, ce qui ne donnera pas envie aux personnes se sentant lésées de collaborer avec les personnes qui ne font pas preuve de bienveillance à leur égard.

### 1. b) *Concernant la communication écrite*

#### 1. b) (1) Liés à l'écriture

Nous avons tous notre écriture et notre façon d'écrire. Certaines personnes écrivent mieux que d'autres, tant au niveau de la calligraphie que de l'orthographe ou la grammaire. Plusieurs problèmes peuvent en découler :

- Confusions d'écritures : souvent, à force de travailler avec nos collègues, on a tendance à identifier l'écriture de chacun d'entre eux. Cependant, si on n'arrive pas à les distinguer, ou si deux ou plusieurs personnes ont tendance à avoir la même écriture, cela peut être un problème.

*Exemple : Message sur un ticket de produit promis à un patient « Voir avec moi si besoin d'explications » → Il faut savoir de quel collègue il s'agit.*

Pour éviter ce problème, on peut mettre ses initiales quand on laisse un message pour pouvoir être identifié clairement. Dans le cas où des initiales seraient identiques pour plusieurs collaborateurs, on peut penser à définir une liste des initiales de chacun.

- Lisibilité : certaines personnes ont une écriture plus lisible que d'autres. Cette lisibilité peut également être dégradée dans certains cas, par exemple quand on écrit vite. Il faut s'appliquer un minimum lors de la rédaction d'un message, si on veut pouvoir être lu correctement.
- Fautes : certaines fautes peuvent conduire à une mauvaise compréhension et donc parfois à des erreurs.

*Exemple : Message sur un ticket de produit promis à un patient « Appeler à réception »  
→ Ici l'orthographe est très importante : « Appeler » signifie qu'il faut appeler le patient alors qu'« Appelé » signifie que le patient a déjà été appelé lors de la réception du produit, ce qui n'est pas du tout la même chose !*

*Même cas avec « Facturer » et « Facturé », « À régler » et « A réglé » ...*

Ce problème peut se rencontrer fréquemment avec les verbes du premier groupe, avec la confusion de l'infinitif et du participe passé.

Pour éviter ce type de problème, on peut demander aux collaborateurs d'écrire sur le ticket à chaque action pour qu'il y ait une trace écrite. On peut également aller vérifier dans le logiciel quand c'est possible s'il y a un historique selon la situation.

- Homonymes : il peut arriver que lorsqu'on laisse un message à l'écrit concernant un patient, on pense à un patient en particulier, alors qu'il peut avoir un homonyme et donc être confondu avec quelqu'un d'autre à la lecture par l'interlocuteur. Il convient de vérifier que la personne dont on parle soit bien identifiable. S'il s'agit de deux personnes qui ont le même nom de famille, on peut préciser le prénom ; s'il s'agit de deux personnes qui ont les mêmes noms et prénoms, on peut préciser la date de naissance.

#### 1. b) (2) Liés aux supports

Il est important de bien choisir son support et le lieu où on va le laisser pour qu'il soit bien retrouvé par la personne à qui on souhaite laisser un message.

La multiplicité des supports peut être un problème : quand on laisse un message à un collaborateur, il faut que la totalité du message se trouve sur un seul et même support, ou si plusieurs supports sont concernés, il faut les regrouper (agrafe, trombone, post-it en cas de rajout). Si on veut que notre communication soit efficace, il faut que l'interlocuteur qui va lire le message puisse disposer de toutes les informations au même endroit, sans avoir à chercher lui-même un complément d'information quelconque qui se trouverait ailleurs.

La perte des tickets de produits dus aux patients sur lesquels des informations ou messages ont été écrits peut aussi être un problème. Idéalement, dès qu'on a écrit sur le ticket, il faut aller le ranger à son emplacement dédié pour ne pas oublier ou le perdre par la suite.

Si on écrit sur une feuille de papier, il faut la laisser en évidence à un endroit où on est sûr que la personne concernée le trouvera.

Lorsqu'on envoie un message programmé à un collègue via le logiciel, il faut aussi vérifier que la date et l'heure sont bien réglés, et que le collègue en question est bien sélectionné comme destinataire, le cas échéant, le collègue concerné ne recevra pas le message, ou pas au moment souhaité. Si c'est trop tôt, il risque de le lire et d'oublier ; si c'est trop tard, ou s'il ne le reçoit pas, l'information lui aura fait défaut.

Il faut aussi faire attention à l'identification au sein du logiciel : un code correspond à un collaborateur, mais si on utilise un autre code par erreur, le collaborateur qui recevra le message pensera que le message vient d'un autre collaborateur et cela peut entraîner des confusions ou des erreurs en fonction du contenu du message. Il convient donc de bien faire attention à vérifier qu'on a utilisé le bon code lorsqu'on s'identifie.

### 1. b) (3) Liés à la compréhension

À l'écrit, on ne peut pas donner de compléments d'information aussi facilement qu'à l'oral ou s'exprimer avec des gestes. Il faut donc exprimer son information ou son message de telle façon que l'interlocuteur puisse la comprendre sans avoir besoin de nous recontacter pour plus d'explications.

### 1. c) *Communs aux communications orale et écrite*

Dans le cas de la communication orale comme de la communication écrite, il peut toujours y avoir des oublis, que ce soit de la part du locuteur, de l'interlocuteur ou de l'intermédiaire s'il y en a un.

On peut oublier de transmettre un message, comme on peut oublier d'y répondre ou de faire ce qui nous avait été demandé.

Il faut également faire attention lorsqu'on demande quelque chose à plusieurs personnes différentes : il faut s'assurer soit que chacun ait une chose précise à faire dans la réalisation de la tâche, soit qu'une seule personne définie s'en charge. En effet, le risque est que soit personne ne le fasse parce que tout le monde pense qu'un autre s'en est chargé ; ou qu'à l'inverse, plusieurs personnes s'en occupent simultanément en pensant que personne ne s'en est chargé.

## 2. Impacts

Tous ces problèmes de communication interne peuvent avoir des impacts négatifs, à deux niveaux.

### 2. a) *Sur l'équipe officinale*

Il peut toujours y avoir quelques problèmes de communication dans une équipe, ce n'est pas forcément grave, le tout est de faire en sorte que cela n'ait pas d'impact sur le patient, et surtout de faire en sorte que cela ne se reproduise pas.

En effet, la répétition de ce type de problèmes et une mauvaise communication en général dans une équipe peuvent entraîner une mauvaise entente et un manque de confiance entre les membres de l'équipe, ainsi qu'une diminution voire une absence de cohésion. Cela peut être très nocif pour le fonctionnement de la pharmacie et par conséquent pour la prise en charge des patients.

Une officine, comme toute entreprise, doit bénéficier d'un management d'équipe et de l'implication de tous ses membres pour maintenir des conditions de travail agréables pour tout le monde ainsi qu'un bon fonctionnement.

### 2. b) *Sur la relation avec le patient*

Les problèmes de communication peuvent amener comme on l'a dit précédemment à des quiproquos ou à des incompréhensions qui entravent la prise en charge du patient.

Une incompréhension peut entraîner des erreurs dans la réalisation d'une tâche. Ces erreurs peuvent coûter du temps, de l'argent, de l'investissement qui ne sont pas consacrés à une autre tâche ou à un autre patient. C'est donc le patient qui en subit les conséquences.

*Exemple : Un patient qui n'a pas été prévenu de l'arrivée de ses bas ou qui à l'inverse a été contacté plusieurs fois à ce sujet à cause d'une erreur de communication entre les membres de l'équipe.*

De plus, cela donne une impression de manque de sérieux et de professionnalisme de la part de la personne de l'équipe concernée, voire de l'équipe et de la pharmacie dans sa globalité. Cela peut à terme détériorer l'image de la pharmacie, générer une mauvaise réputation et donc entraîner la perte de clients.

Cela peut donc diminuer la qualité des services rendus et de notre travail en général, ainsi que des relations entretenues avec les patients.

Cette partie a donc permis de définir les différents termes utiles à la compréhension de ce qu'est la communication. Elle a également permis de mettre en évidence les types de problèmes que cela pouvait engendrer au sein d'une officine, avec des exemples concrets de ce que l'on peut retrouver au quotidien dans le métier de pharmacien.

## II. DEUXIÈME PARTIE : TRANSMISSION MANUSCRITE, FORMAT PAPIER

Dans cette deuxième partie, nous allons citer quelques exemples de supports de communication écrite qui peuvent être retrouvés en officine et la façon dont ils peuvent être utilisés. Nous allons également discuter des avantages et des inconvénients de ce format, à travers ces divers supports.

### A. Exemples de supports

Les différents supports que nous allons évoquer dans cette partie peuvent être complémentaires : on peut n'en utiliser qu'un seul, mais il peut être plus pratique de choisir d'en utiliser plusieurs, voire tous. Cela dépend des besoins et des choix des différentes pharmacies.

#### 1. Panneau d'affichage

##### 1. a) *Utilisation*

Dans certaines pharmacies, on peut retrouver un panneau d'affichage au mur. Il peut même y en avoir plusieurs, avec des fonctions différentes.

Emplacement dans l'officine : en général, il est placé à un endroit stratégique, où l'on peut y jeter un œil facilement et rapidement. Par exemple, il peut se trouver près de l'endroit où on réceptionne les commandes, dans le back-office.

Le but est qu'il soit visible et accessible de tous les collaborateurs s'il y a besoin de chercher une information ou d'en rajouter une.

Types de panneaux : il existe des panneaux qui proposent des possibilités différentes en fonction de la matière dont ils sont faits :

- liège : affichage d'informations ;
- ardoise : écriture d'informations à la main ;
- magétique : affichage d'informations et/ou écriture à la main ;
- numérique : à l'avenir, pourrait être une solution interactive intéressante offrant de grands pavés tactiles.

Organisation des panneaux : chaque pharmacie peut choisir une organisation différente. Si on résume, la plupart du temps, on peut retrouver :

- Affichage simple : un panneau peut avoir pour but unique d'afficher des informations ;
- Affichage + Écriture à la main : il peut également permettre en plus de rajouter des informations de façon manuscrite ;
- Un seul panneau divisé en plusieurs parties : on peut retrouver un seul panneau de grande taille, mais divisé en plusieurs parties (une pour l'affichage, une pour les messages écrits et ces parties peuvent même être divisées en sous-parties) ;
- Plusieurs panneaux avec des fonctions différentes : on peut également choisir de mettre plusieurs panneaux côte à côte ou à des endroits différents, avec des fonctions différentes pour chacun.

Informations qu'on peut afficher : en fonction de la taille du panneau, de son emplacement et de sa fonction définie, différents types d'informations ou de documents peuvent y être affichés :

- Informations diverses venant de la hiérarchie ;
- Planning / Congés / Absences prévues ;
- Dates des rendez-vous avec les représentants / formations / réunions / animations à venir ;
- Alertes sanitaires / Retraits de lots à traiter ;
- Commandes particulières à passer / Ruptures de médicaments ;
- Nouvelles procédures, recommandations ;
- Challenges à réaliser ;
- Informations importantes / Tâches à caractère urgent.

Fréquence de changement de l'affichage : certaines informations peuvent être affichées de façon permanente, d'autres sont vouées à être changées au fil du temps, voire enlevées, archivées et remplacées.

*Exemples : Le numéro de téléphone, de fax, et l'adresse électronique de la pharmacie peuvent rester affichés de façon permanente. Les plannings peuvent être affichés mais doivent être actualisés. Une alerte sanitaire peut être affichée, mais doit être enlevée, archivée et remplacée par la suivante en temps voulu.*

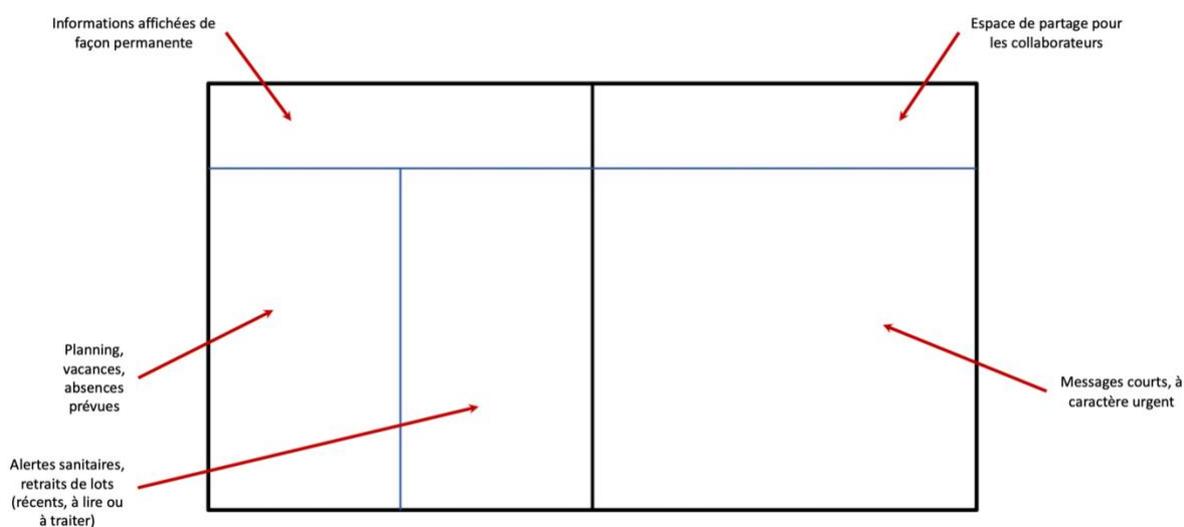


Figure 2 : Exemple d'organisation d'un panneau d'affichage

### 1. b) Conseils

Si on veut qu'un panneau d'affichage soit utile et bien utilisé, plusieurs choses sont à éviter.

Plusieurs idées peuvent être bienvenues :

- Ne pas surcharger le panneau (en quantité et en informations de moindre importance) ;
- Éviter les ardoises (craie facilement effaçable) ;
- Le réactualiser aussi souvent que nécessaire (penser à effacer les tâches accomplies, les rendez-vous qui ont eu lieu, etc.) ;
- Choisir une taille adaptée et l'organiser en plusieurs parties distinctes ;
- Le rendre attractif (décorations autour, images... de façon modérée, cela doit rester un outil de travail).

Le Moniteur des Pharmacies[13] a d'ailleurs publié plusieurs articles, pour ses abonnés, prodiguant des conseils à ce sujet.

### *1. c) Avantages*

La visibilité du panneau d'affichage est un de ses atouts majeurs : il attire l'œil, permet d'avoir une vision globale des tâches à faire et des dernières actualités ou informations importantes. Comme l'espace est souvent limité, cela permet d'apprendre à avoir l'esprit de synthèse pour réussir à extraire l'essentiel et à le résumer de façon claire et concise pour pouvoir l'afficher.

Au quotidien, l'utiliser à bon escient demande de la rigueur, de l'organisation et de l'entretien : pour que l'affichage soit à jour, pertinent et épuré. Le développement de ces efforts et de ces qualités est positif pour une équipe.

À mon sens, la version magnétique qui permet à la fois d'afficher des documents et d'écrire dessus reste la plus utile et surtout pratique.

S'il est bien placé, entretenu, soigné, il peut être un joli support qui améliore l'environnement de travail de l'équipe et le rend stimulant. Ce type de support peut même laisser, s'il y a de la place, un espace de partage pour les collaborateurs, pour qu'ils puissent y mettre quelque chose qui leur tient à cœur (un faire-part de naissance par exemple).

Entre autres choses, cela peut participer au bien-être des collaborateurs et ainsi être une source de motivation. Un collaborateur qui se sent bien dans son environnement sera d'autant plus productif.

### *1. d) Inconvénients*

Un des inconvénients majeurs du panneau d'affichage est sa limite d'affichage : en fonction de sa taille, il n'est pas forcément destiné à contenir beaucoup d'informations ; il faut donc faire un tri et parfois choisir d'afficher une information plutôt qu'une autre. Le choix doit être pertinent et privilégier les informations les plus importantes.

Cela amène donc à un autre inconvénient : du fait du caractère restreint de l'affichage, un panneau d'affichage est un moyen de communication qui peut être utilisé avec d'autres moyens complémentaires, mais il est difficile, à mon avis, qu'il soit le seul moyen de communication écrite dans une pharmacie.

S'il comporte une partie où on peut écrire de façon effaçable, il faut bien veiller à dater l'écrit et à l'effacer quand il n'est plus d'actualité : si ce n'est pas le cas, cela peut être problématique. Si une personne effectue une tâche, il faut qu'elle pense à l'effacer pour que les autres collaborateurs soient alertés que la tâche n'est plus à effectuer.

À l'inverse, si une personne efface une tâche, il faut qu'elle s'assure de réellement l'accomplir. Le cas échéant, les autres collaborateurs n'auront peut-être pas vu le message, et donc personne n'effectuera la tâche en question.

*Exemple : « Commander XEPLION® Mme X pour mardi prochain » : Si ce n'est pas daté, on ne sait pas pour quel mardi il faut le commander. Si ce n'est pas effacé après avoir été effectué, la commande peut être effectuée plusieurs fois. Si c'est effacé par un collaborateur avant que les autres ne l'aient lu et qu'il oublie de commander le médicament, alors la patiente n'aura pas son médicament en temps et en heure.*

## 2. Cahier de liaison

Le cahier de liaison peut être un outil qui permet de tracer les informations au quotidien. Il peut être unique ou il peut y en avoir plusieurs, dédiés à différents sujets.

### 2. a) Utilisation

Fonction(s) : Un cahier de liaison a pour fonction principale de permettre le suivi des actions effectuées avec une trace écrite. Il est possible d'en utiliser un pour la communication générale et d'autres dédiés à des thèmes plus précis, par exemple :

- Préparations magistrales (effectuées sur place ou sous-traitées) ;
- Commandes spécifiques (préparations homéopathiques, matériel orthopédique...) ;
- Erreurs (de dispensation, de stock...) ;
- À propos des structures avec lesquelles on travaille (maisons de santé, EHPAD...).

Il peut être réservé à la communication des pharmaciens entre eux à propos de certaines tâches dont les autres membres de l'équipe ne s'occupent pas forcément (rejets, locations, caisse du jour, etc. → cela dépend des pharmacies).

Le but est que lors du turnover du personnel, chacun puisse prendre connaissance de ce qui s'est passé quand il n'était pas là, et puisse prendre la suite dans la réalisation de certaines tâches si besoin, sans encombre.

Format : Le choix du format dépend de la fonction qui va être attribuée au cahier. On peut choisir un grand ou un petit format, avec peu ou beaucoup de pages en fonction des besoins. *Exemple : Si le cahier concerne la communication générale de la pharmacie, il peut être préférable que ce soit un grand cahier, avec un nombre important de pages. S'il va servir à noter les erreurs de stock en revanche, il peut être plus petit et comporter moins de pages.*

Emplacement(s) : Comme le panneau d'affichage, il convient de le placer à un endroit stratégique. S'il concerne la communication en général, il peut être placé à l'endroit où on réceptionne les commandes, ou derrière le poste principal par exemple. S'il est destiné à un autre sujet, il peut être rangé à l'endroit correspondant (*exemple : dans le préparatoire pour les préparations magistrales, près du poste principal pour les erreurs de stock ou de dispensation...*). Le tout est de le placer à un endroit adapté par rapport à son utilisation, et de préférence à une place définie, toujours au même endroit pour chaque cahier pour éviter de le chercher quand on en a besoin.

Informations qu'on peut noter : Types d'informations qu'on peut y retrouver, entre autres :

- Informations concernant les incidents quotidiens (erreur de caisse, produit à renvoyer au grossiste...);
- Informations diverses sur ce qui a pu se produire pendant l'absence des collaborateurs et dont il faut qu'ils prennent connaissance (retard de livraison, panne de chauffage, passage d'un représentant de laboratoire...);
- Erreurs de dispensation ;
- Actualités concernant les patients (naissances, décès...);
- Tâches commencées dont le relais doit être pris par quelqu'un (rappeler un médecin qui était absent le jour même, faire les prix de produits qui arrivent le lendemain...)

Comme pour le panneau d'affichage, on peut également retrouver, à titre d'exemple :

- Informations diverses venant de la hiérarchie ;
- Dates des rendez-vous avec les représentants / formations / réunions / animations à venir ;
- Commandes particulières à passer / Ruptures de médicaments ;
- Challenges à réaliser ;
- Les évènements importants pour la vie de l'officine ou de ses collaborateurs (installation d'un nouvel équipement pour la pharmacie, ou concernant les collaborateurs : anniversaire, mariage ou naissance...).

À l'inverse, on évite d'y mettre des documents de plusieurs pages comme les alertes sanitaires, retraits de lots, plannings, procédures. Le but du cahier est de pouvoir laisser un message où on peut donner plus de détails que sur un panneau d'affichage, mais du fait qu'il faille tourner les pages au fur et à mesure, il n'est pas pratique d'y mettre des documents.

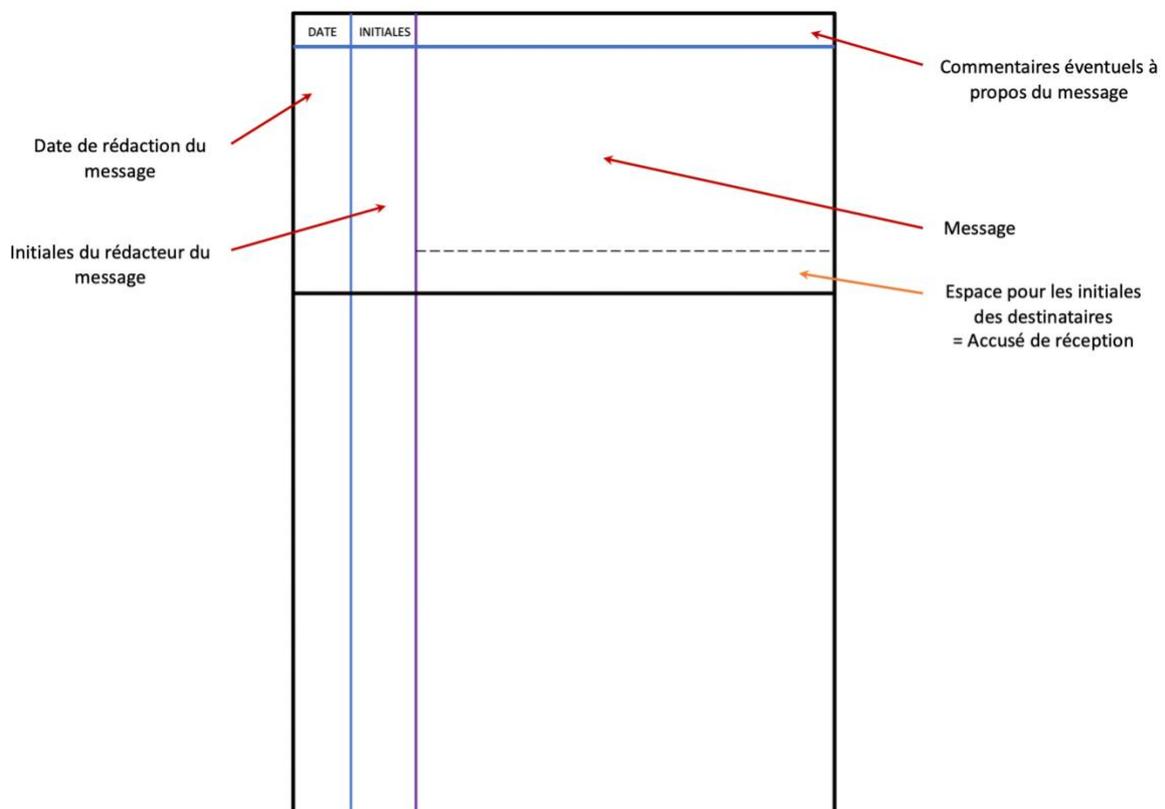


Figure 3 : Exemple d'organisation d'une page de cahier de liaison

## 2. b) *Conseils*

Afin d'utiliser un cahier à bon escient, il est préférable de :

- Bien définir la fonction de chaque cahier et les identifier (choisir une couleur de cahier différente pour chaque fonction par exemple, inscrire la fonction concernée sur la couverture du cahier) ;
- Le ranger toujours au même endroit ;
- Comme pour le panneau d'affichage, il faut dater les messages ainsi que s'identifier en tant que rédacteur du message (mettre ses initiales par exemple) ;
- De même, pour s'assurer que tout le monde ait lu les messages, on peut utiliser un espace pour que les collaborateurs apposent leurs initiales ;
- Bien séparer les messages (en tirant un trait entre chacun, par exemple) pour pouvoir bien identifier les messages individuellement ;
- Ne pas surcharger le cahier avec des documents qui prendraient de la place et pourraient être mis ailleurs ;
- Choisir l'importance des informations pour ne pas encombrer le cahier avec un nombre trop important de messages ;
- Choisir la pertinence du contenu et respecter la confidentialité quand elle est nécessaire (si un message est plus personnel, passer par un autre moyen de communication que le cahier) ;
- Écrire les informations dans le cahier correspondant (si on a une information concernant une commande de préparation magistrale, il faut l'écrire dans le cahier dédié et non dans le cahier destiné à la communication générale) ;
- Penser à tourner les pages si on a été absent plusieurs jours (pendant les congés par exemple) afin de prendre connaissance de tous les messages écrits pendant notre absence ;
- Penser à prendre connaissance des nouveaux messages potentiels tous les jours en arrivant.

## 2. c) *Avantages*

Le cahier de liaison permet d'établir un suivi. Quelle que soit sa fonction, il permet de conserver une trace écrite de ce qui est à faire ou de ce qui a été effectué. C'est un moyen de prendre connaissance de tout ce qui est important lorsqu'on a été absent.

C'est un outil peu coûteux, qui prend peu de place et qui ne nécessite pas de formation particulière : de simples explications à l'arrivée de chaque nouveau collaborateur suffisent à une utilisation correcte et efficace.

Par rapport au panneau d'affichage, pour ce qui est de la communication générale à propos de la pharmacie, il s'agit d'un support où on peut écrire un peu plus, qui est plus approprié pour expliquer plus facilement une situation.

## 2. d) *Inconvénients*

Par rapport au panneau d'affichage, le cahier est moins « visuel » : il est difficile de le diviser en espaces dédiés. C'est pourquoi, si un message est plus important qu'un autre ou qu'une tâche a un caractère plus urgent, il faut faire en sorte que le message se distingue visuellement (couleur différente, encadrement du texte, ponctuation...).

De plus, le fait qu'il soit posé à un endroit et non affiché au mur fait qu'il attire moins l'œil : il faut penser à aller le consulter alors qu'il peut paraître plus simple de regarder un panneau quand il est accroché au mur et qu'on passe devant. Il faut intégrer l'idée et prendre l'habitude d'utiliser le cahier et de le consulter au quotidien.

## 3. *Agenda*

L'utilisation d'un agenda peut permettre de transmettre des informations avec une notion de temporalité, d'échéance.



On peut également noter les événements qui sont importants en général et particulièrement dans le domaine de la santé.

*Exemple : 14 novembre = Journée mondiale du diabète.*

Il peut également contenir des dates importantes pour les collaborateurs de la pharmacie (anniversaires par exemple) ou les dates des absences et des congés prévus.

### 3. b) *Conseils*

Certains peuvent être communs à l'utilisation du cahier de liaison :

- Le placer toujours au même endroit, visible et facile d'accès ;
- Penser à le consulter chaque jour ;
- Le lundi, tourner la double-page pour être sur la semaine en cours ;
- Faire attention aux dates : lorsqu'on lit un message, s'assurer qu'on regarde la bonne semaine et lorsqu'on écrit un message, s'assurer qu'on l'écrit à la date souhaitée ;
- Prévoir les transitions : lorsque l'année touche à sa fin, prévoir à l'avance le prochain agenda pour pouvoir continuer à écrire les choses concernant les semaines à venir même pendant le mois de décembre ;
- Il y a des heures pré notées pour chaque jour : essayer de positionner son message au niveau du moment de la journée concerné, et bien préciser l'heure quand même de façon claire ;
- Lorsqu'une tâche est réalisée, la rayer de l'agenda pour que les autres collaborateurs sachent qu'elle n'est plus à effectuer ;
- Rien n'empêche s'il reste de la place d'écrire un petit mot d'encouragements pour ses collègues quand on est absent le lendemain, c'est toujours agréable et fait partie de l'esprit d'équipe.

### 3. c) *Avantages*

Le principal avantage de l'agenda réside dans le fait qu'on puisse organiser les informations en fonction de dates précises. Il permet d'avoir une vision globale de la semaine et de son déroulement en fonction de ce qui est prévu.

Le fait qu'on puisse différencier le matin et l'après-midi dans chaque journée permet d'avoir d'un coup d'œil une idée de ce qui est à faire dans la journée.

Il permet également de conserver une forme de trace écrite, on peut consulter rapidement les pages des semaines précédentes pour savoir si une tâche a été réalisée ou non.

Comme le cahier, il est peu coûteux, prend peu de place et demande peu de formation pour une utilisation correcte.

### *3. d) Inconvénients*

De la même façon que le cahier, il attire moins l'œil qu'un panneau : il faut donc prendre l'habitude d'aller le consulter tous les jours en arrivant.

De plus, l'espace dédié à chaque jour y est limité : il faut donc faire attention à ne pas trop surcharger l'agenda d'informations et ne pas dépasser sur les autres jours, cela rendrait difficile la lecture des messages et serait moins clair pour les collaborateurs qui doivent les consulter.

De ce fait, il est moins propice à l'explication d'un problème ou à la transmission d'une information plus complète qui demanderait plus d'espace : il est plus adapté pour l'organisation temporelle de la pharmacie que pour la transmission d'informations.

## **4. Bannette**

Une bannette est un récipient généralement en plastique destiné à recevoir des feuilles (format A4) ou autres types d'effets personnels ou non.



Figure 5 : Exemple d'une bannette utilisable en officine

#### 4. a) Utilisation

Fonction : On distingue plusieurs types de bannettes. Dans certaines pharmacies, on n'en retrouve qu'un type, dans d'autres, on peut en retrouver plusieurs.

- ✘ Dédiée à un collaborateur : chaque collaborateur peut avoir sa bannette. Cela lui permet de stocker ses effets personnels s'il le souhaite (cahiers de formation, fiches sur certains produits ou médicaments, stylos, badge...). Cela permet aussi à ses supérieurs hiérarchiques ou à ses collaborateurs de pouvoir lui laisser des documents ou des messages à caractère plus personnel (fiches de salaire, message à laisser à une personne en particulier, qu'il soit privé ou non).
- ✘ Dédiée à un thème particulier : une bannette peut être dédiée à la conservation (souvent temporaire) d'un type de documents défini. On peut retrouver par exemple les alertes sanitaires, les retraits de lots, les ordonnances de stupéfiants à contrôler, les dossiers de locations à facturer, les ordonnances oubliées par les patients... Le but est de pouvoir retrouver rapidement un document classé par type à un endroit précis.

Emplacement : elles sont rangées selon leur fonction. En général, s'il s'agit des bannettes personnelles des collaborateurs, elles sont placées soit au niveau de leurs casiers s'ils en ont, soit dans le back-office à un endroit dédié, toutes rassemblées.

En revanche, s'il s'agit de bannettes dédiées à un thème en particulier, elles sont souvent rangées à des endroits stratégiques en fonction de leur utilisation.

Informations qu'on peut y placer : on ne placera pas les mêmes documents à l'intérieur si elle est dédiée à un collaborateur ou à un sujet en particulier.

- ✘ Si elle est dédiée à un collaborateur : de lui-même, il peut y conserver des effets personnels. Ses supérieurs hiérarchiques et collègues peuvent eux y mettre des documents plus personnels (fiches de salaire, messages leur étant destinés en particulier).
- ✘ Si elle est dédiée à un sujet : en fonction du sujet concerné, les documents qui s'y rapportent.

#### 4. b) *Conseils*

- ✘ Si elle est dédiée à un collaborateur : il faut qu'elle soit rangée, cela doit rester un outil de travail qui doit permettre de retrouver facilement un document si besoin, ainsi qu'aux collaborateurs d'y placer des documents également. Il est important de faire le tri régulièrement et d'enlever ce qui est ancien ou inutile. Elle ne doit pas servir de fourre-tout.
- ✘ Si elle est dédiée à un sujet : il est préférable d'y placer les documents dans l'ordre chronologique, pour faciliter les recherches. Il convient de la vider à intervalle régulier et défini, par exemple une fois par mois.

De la même façon que pour les cahiers, pour éviter les confusions, on peut choisir de distinguer les bannettes en choisissant des couleurs ou des matières différentes par exemple, et mettant des étiquettes avec les noms ou les thèmes en évidence dessus.

#### 4. c) *Avantages*

En ce qui concerne les bannettes personnalisées, elles permettent d'avoir un petit espace à soi, ce qui peut donner au collaborateur un sentiment d'appartenance à la pharmacie et donc améliorer son environnement de travail.

Cela permet également de disposer d'un endroit où le(s) titulaire(s) et les collègues peuvent nous laisser des documents ou messages personnels, donc de disposer d'un peu de confidentialité et d'intimité.

En ce qui concerne les bannettes dédiées à des thèmes précis, cela permet de pouvoir chercher et consulter des documents pendant un certain temps avant qu'ils ne soient archivés. Cela permet également d'avoir une vue d'ensemble sur une quantité de choses à traiter (par exemple, si on ne facture les locations qu'une fois par mois, cela permet de voir combien il y a d'ordonnances à traiter et nous donne une idée du temps que l'on va devoir y consacrer → meilleure organisation).

#### 4. d) *Inconvénients*

L'inconvénient des bannettes est qu'elles peuvent prendre de la place. Par exemple, si elles sont dédiées à chaque collaborateur, s'il s'agit d'une petite équipe (3-4 personnes), cela n'est pas forcément un problème. En revanche, s'il s'agit d'une équipe de 20 personnes, il faut trouver la place de ranger les bannettes, ou réfléchir à des systèmes qui prennent moins d'espace (empilables par exemple).

De plus, elles consistent en un espace limité : il faut donc penser à les ranger régulièrement et à ne pas les surcharger. Si elles sont dans un casier, elles ne sont pas forcément visibles mais si ce n'est pas le cas, le fait qu'elles ne soient pas rangées détériore l'environnement de travail des collaborateurs.

De même, pour les bannettes dédiées à des thèmes particuliers, il faut les entretenir : traiter les dossiers concernés à la date définie, archiver ce qui doit l'être en temps et en heure pour que la pharmacie reste organisée et rangée.

De la même façon que le panneau d’affichage, les bannettes peuvent être pratiques mais seules, elles ne constituent pas un moyen de communication suffisant pour être utilisées sans moyens complémentaires.

On peut donc constater qu’il existe plusieurs supports de communication interne écrite ou manuscrite, mais que certains semblent plus adaptés au partage de certains types d’informations que d’autres.

SUPPORTS	PANNEAU D’AFFICHAGE	CAHIER DE LIAISON	AGENDA	BANNETTES
<b>CONTENU ADAPTÉ</b>	Documents : - À caractère permanent, ou temporaire - À titre d’information Ou Messages urgents courts ou mots-clés	Messages un peu plus détaillés Ou Actualités Ou Tâches à effectuer ou poursuivre	Tout ce qui est prévu à une date précise Ou À réaliser avant une échéance précise	Effets, courriers, messages ou dossiers personnels Ou Documents en lien avec le thème choisi pour la bannette

*Figure 6 : Tableau récapitulatif du contenu adapté aux exemples de supports utilisables sous format papier*

## B. Avantages et inconvénients de ce format

La transmission d’informations par le biais d’un format papier ou manuscrit présente donc plusieurs avantages et inconvénients que l’on a pu aborder en fonction des supports. Nous allons ici y revenir de façon plus générale.

### 1. Avantages

L’utilisation d’un format papier ou manuscrit pour la transmission d’informations dans une officine comporte certains avantages.

Parmi eux :

- La mise en place de ces supports est souvent peu coûteuse, prend peu de place et ne nécessite pas de formation ou de compétences particulières ;
- Permet dans l'ensemble un suivi continu avec une trace écrite ;
- La diversité des supports existants permet de choisir ceux qui correspondent aux besoins de la pharmacie et sont le plus adaptés ;
- Support physique, visuel : peut participer à l'amélioration de l'environnement de travail des collaborateurs ;
- Lorsqu'un support est personnel ou qu'un support commun laisse de la place pour la vie de l'officine et de ses collaborateurs : peut participer à la création d'un sentiment d'appartenance à l'entreprise, et améliorer les conditions de travail des collaborateurs ;
- N'est pas dépendant de l'informatique (pas de risque de panne, de bug) ;
- C'est le type de format qui a toujours existé en officine : moins de réticence de la part du personnel, plus facile à utiliser pour les personnes plus âgées qui ne sont pas très favorables à l'utilisation du numérique.

*Exemple : Il est plus facile pour des collègues plutôt à l'aise avec les nouvelles technologies de s'adapter à l'utilisation du format papier que pour des collègues qui ont plus de mal à utiliser l'informatique de passer du format papier au numérique.*

## 2. Inconvénients

L'utilisation de ce format présente aussi des inconvénients. En voici quelques-uns :

- L'utilisation de ces supports demande une adhésion et une implication de la part de tous les collaborateurs : il faut absolument expliquer comment la pharmacie fonctionne et les fonctions de chaque support à l'arrivée de chaque nouveau membre de l'équipe.
- Il faut aussi faire preuve de rigueur et d'organisation : tous ces supports doivent être entretenus, mis à jour et consultés par tous les collaborateurs au quotidien. Le cas échéant, cela peut engendrer de nombreux problèmes.

- Ce format ne permet pas de prendre connaissance d'informations quand on est absent : ce type de communication est exclusivement utilisable dans les murs de la pharmacie. Si c'est urgent et qu'on est absent physiquement, ce format ne permet pas d'être au courant de quelque chose sans qu'on nous contacte d'une autre manière pour nous en faire part.
- La multiplicité des supports ne permet pas d'avoir une vision globale et exclusive des informations ou tâches à effectuer : il faut consulter chaque support pour prendre connaissance de la totalité de ce qu'on a pu vouloir nous transmettre.
- Si jamais la pharmacie devait être vandalisée, de nombreuses informations écrites sont accessibles sans mot de passe ; s'il devait y avoir un incendie, le format papier impliquerait que toutes ces traces écrites seraient perdues.
- Si on choisit d'archiver et de conserver les cahiers et les agendas, cela peut prendre de la place.

Cette partie m'a permis d'exposer et de récapituler à travers des exemples concrets les avantages et les inconvénients que peuvent présenter des supports catégorisés comme appartenant au format papier ou manuscrit.

### III. TROISIÈME PARTIE : NUMÉRISATION DE L'INFORMATION

Dans cette troisième et dernière partie, je vais proposer une alternative au format manuscrit que j'ai présenté précédemment. Dans un premier temps, je vais décrire un exemple de ce qu'on pourrait mettre en place grâce à l'aide d'un outil : l'application Todoist®. Dans un second temps, je discuterai des avantages et des limites de la numérisation de l'information en général. Il faut garder en tête que la numérisation de l'information participe à une évolution de la communication interne écrite, mais n'a pas vocation à remplacer la communication orale. Elles sont toujours complémentaires et doivent le rester.

#### A. Exemple d'utilisation d'un outil : Application Todoist

Nous allons dans cette partie mettre en avant l'utilisation d'une application, en proposant quelques exemples d'utilisation concrets applicables au quotidien en officine.

##### 1. Présentation de l'application



Figure 7 : Page d'accueil de Todoist® avant inscription (version ordinateur)

L'application Todoist®[14] a été créée en 2007 et appartient à l'équipe de développeurs Doist Incorporation®. Son nom se rapproche de l'anglais « To Do List » qui signifie « Liste des choses à faire ». Il s'agit d'un gestionnaire de tâches qui fait partie de la catégorie d'applications « Productivité ».

Elle est accessible sur internet depuis un ordinateur, et disponible au téléchargement sur Android et iOS depuis 2012.

Il existe une version de base, accessible gratuitement, ainsi qu'une version payante (sous forme d'abonnement) proposant plus de fonctionnalités.

L'utilisation que nous proposons d'en faire ne nécessite pas de s'abonner et donc de payer.

Si on choisit d'opter pour la version payante, on a alors accès à des fonctionnalités supplémentaires telles que :

- l'augmentation du nombre de projets qu'il est possible de créer (limité à cinq dans la version gratuite) ;
- l'accès à un historique de tâches achevées illimité (limité à sept jours avec la version gratuite) ;
- la possibilité pour les collaborateurs de lier leur adresse électronique personnelle à un profil personnel en tant que collaborateur ;
- le choix de thèmes décoratifs ;
- la possibilité de prévoir des rappels pour chaque tâche (limité à des messages récapitulatifs sur l'adresse électronique du compte avec la version gratuite).

Cette application permet de créer et catégoriser des tâches en fonction de plusieurs paramètres, pour lesquels on peut créer des étiquettes : les collaborateurs (une étiquette par personne), les dates auxquelles elles doivent être réalisées, les types de tâches (appelés « Projets »), ainsi que les ordres de priorité concernant leur réalisation.

Elle permet donc d'attribuer une tâche à quelqu'un (soi-même, ou un ou plusieurs collègues) de façon nominative avec une notion d'échéance et de priorisation (urgent ou non).

Dans une officine, l'utilisation de cette application permettrait d'améliorer le suivi de certaines tâches, notamment celles comportant plusieurs étapes et un délai de réalisation.

## 2. En pratique : Mise en place

Pour l'utilisation que je propose d'en faire, il n'est donc pas nécessaire d'utiliser la version payante. La mise en place de l'utilisation de cet outil nécessite plusieurs étapes.

L'application propose une page d'aide avec un grand nombre de procédures explicatives concernant l'utilisation de l'application. On peut rechercher en fonction du support utilisé (ordinateur ou téléphone) et même du système d'exploitation (Windows ou Mac, Android ou iOS) pour que chacun puisse s'y retrouver.

### 2. a) *Création d'un compte*

Tout d'abord, il faut créer un compte pour la pharmacie. Pour cela, on peut soit utiliser l'adresse électronique existante de la pharmacie, soit en créer une dédiée.

Le mot de passe choisi doit être assez robuste pour qu'on ne puisse pas le trouver, mais assez simple pour que toute l'équipe puisse s'en souvenir (*exemple : on peut choisir le nom de la pharmacie et le code postal « principale86000 »*).

Il est possible de laisser le compte ouvert sur l'ordinateur, de cette façon il n'y a pas besoin de se reconnecter à chaque fois.

Cependant, il est conseillé de noter l'identifiant et le mot de passe quelque part au cas où il y en aurait besoin ultérieurement.

Si on estime que certaines informations sont destinées à certains collaborateurs et pas à d'autres, il est préférable d'utiliser la version payante et de se déconnecter à chaque fois, pour que chacun se reconnecte via son propre profil.

Le compte va être commun à tous les membres de l'équipe : tout le monde utilisera donc les mêmes identifiant et mot de passe pour se connecter.

À noter qu'on peut se connecter simultanément sur plusieurs appareils sans que cela n'éjecte les connexions ultérieures. On peut donc utiliser l'application avec autant de supports que l'on souhaite de façon simultanée.

Avant de commencer à utiliser l'application, il convient de l'installer sur les supports souhaités :

- Ordinateurs : dans l'idéal, il faudrait ouvrir la page, se connecter et enregistrer la page dans les favoris sur chaque poste de l'officine. De cette façon, tous les collaborateurs pourront consulter la page à n'importe quel moment de la journée sur n'importe quel poste. Cela permet de consulter l'application sans passer par son téléphone portable sur les heures de travail.

Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent également se connecter depuis leur ordinateur personnel.

- Téléphones portables : chaque collaborateur qui le souhaite peut également se connecter et accéder au contenu depuis son téléphone portable en téléchargeant l'application. Cela permet de rajouter des tâches ou de suivre la réalisation de ces dernières même lorsque l'on n'est pas présent physiquement à la pharmacie.

Attention : si on se connecte depuis un support personnel, il convient de bien séparer les côtés personnel et professionnel. L'utilisation du compte de la pharmacie doit rester strictement professionnelle. De plus, d'autres personnes extérieures (famille, amis) n'ont pas à avoir accès au compte. Enfin, les horaires de travail sont à respecter : on n'est pas censé travailler en dehors.

## *2. b) Organisation de la page d'accueil*

Une fois le compte créé, et après connexion, on accède à la page d'accueil. Que ce soit sur ordinateur ou téléphone portable, elle présente la même barre de menu. Sur ordinateur, en cliquant sur une des catégories du menu, on peut y accéder tout en conservant la barre de menu sur la gauche. Sur téléphone, comme la taille de l'écran est plus restreinte, en cliquant sur une des catégories, on accède à la page concernant la catégorie en question mais la barre de menu n'est plus visible.

Il y a une première barre horizontale de couleur rouge qui permet d'accéder :

- À une fonctionnalité de recherche donnant accès rapidement à n'importe quel paramètre ou tâche à faire ;
- À la fonctionnalité d'ajout d'une tâche ;
- À un encart « Productivité » qui permet de voir les tâches achevées ;
- À des fonctionnalités d'aide ;
- Aux rappels (non utilisables avec la version gratuite) ;
- Aux paramètres.

Ici, je vais simplement détailler la composition de la barre de menu. Les explications d'utilisation seront détaillées par la suite. On peut donc retrouver dans la barre de menu :

- « Boîte de réception » : permet d'accéder aux tâches nouvellement ajoutées qui n'ont pas été rattachées à un projet.
- « Aujourd'hui » : permet d'accéder aux tâches prévues pour le jour même, qu'elles soient rattachées à un projet ou pas. On peut également accéder aux tâches non effectuées, qualifiées par l'application du statut « en retard ».
- « Prochainement » : permet d'accéder aux tâches à réaliser dans le futur, avec un affichage à la semaine actuelle. Il est possible de faire défiler les semaines à l'aide de flèches ou de choisir la date souhaitée sur un calendrier.

*NB : Depuis ces trois catégories, il est possible d'ajouter des tâches à l'aide d'un « + » sur lequel on peut cliquer.*

- Filtres et étiquettes : permet d'accéder aux tâches à réaliser à l'aide de filtres (que l'on peut créer soi-même en fonction des besoins) et d'étiquettes (correspondant à chaque membre de l'équipe).
  - ✕ Filtres : accès aux tâches en fonction des filtres que l'on a créés ;
  - ✕ Étiquettes : accès aux tâches en fonction du ou des collaborateur(s) concerné(s).

Puis, en dessous, on retrouve une partie « Projets », qui correspond aux catégories que l'on aura créées au préalable. On peut également accéder aux projets qui ont été archivés (dans notre cas, archiver un projet ne présente pas d'intérêt).

Avec la version gratuite, on peut créer jusqu'à cinq projets. Chacun d'eux correspondra à un thème en fonction des besoins.

Pour chaque catégorie, au bout de la ligne concernée apparaît le nombre de tâches prévues.

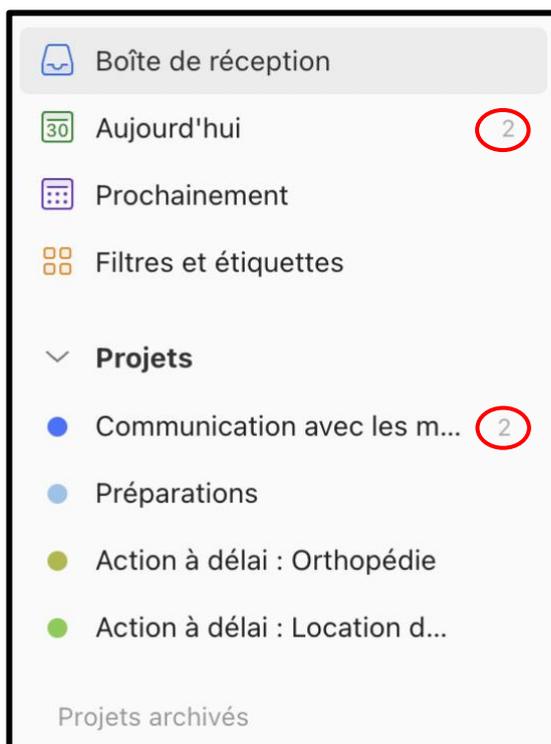


Figure 8 : Barre de menu (Todoist ©)

## 2. c) Manuel d'utilisation

Avant d'ajouter des tâches, il faut impérativement avoir créé au préalable les étiquettes qui correspondent aux différents membres de l'équipe ainsi que les projets qui correspondent aux catégories auxquelles les tâches appartiennent. Il faut également avoir défini les différentes priorités concernant la réalisation des tâches.

## 2. c) (1) Création des étiquettes

Il est possible de créer des étiquettes en cliquant sur la partie « Filtres et étiquettes » dans la barre de menu, puis de cliquer sur le « + » à droite du mot « Étiquettes ». Il n'y a pas de limite, on peut en créer autant que l'on souhaite. On peut personnaliser le nom et la couleur associés.

On peut en créer une pour chaque membre de l'équipe, en mettant son prénom et en choisissant une couleur. On peut prendre le parti de choisir une couleur pour les différents postes et d'utiliser des nuances pour distinguer les personnes (*exemple : vert pour les pharmaciens ; bleu pour les préparateurs ; rouge pour les rayonnistes ; jaune pour les étudiants ou apprentis*) ou alors laisser chacun choisir sa couleur.

La création de ces étiquettes permettra de pouvoir attribuer dans l'application les tâches aux personnes de notre choix et, en cliquant sur une étiquette, d'accéder aux tâches attribuées à la personne concernée.

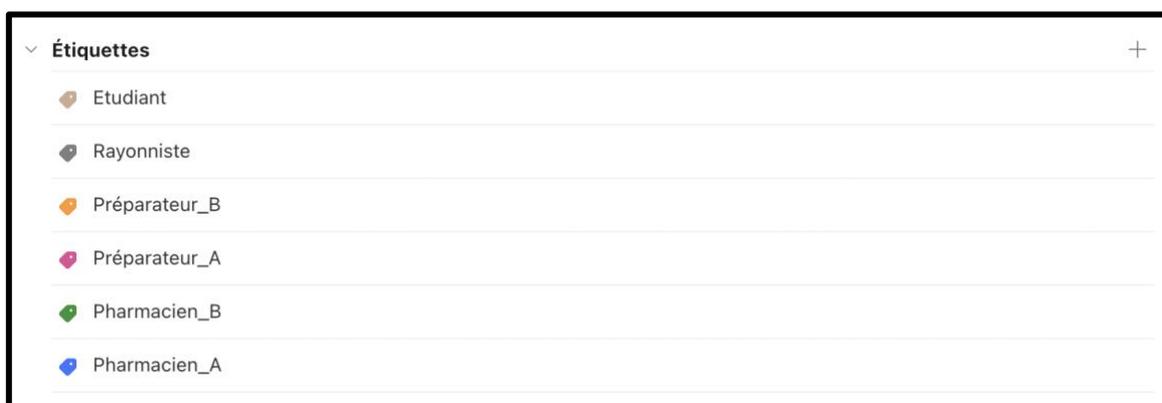


Figure 9 : Exemple d'étiquettes attribuées à différents membres d'une équipe (Todoist®)

Toutes les étiquettes peuvent être modifiées ou supprimées si besoin. Il suffit d'aller sur la ligne de l'étiquette, sur la droite et de cliquer soit sur l'icône du crayon pour modifier l'étiquette ; soit sur les « ... » (points de suspension), puis sur « Supprimer l'étiquette » (icône poubelle). On peut également le faire en faisant un clic droit sur la ligne de l'étiquette.

## 2. c) (2) Création des projets

Pour créer un projet, depuis la barre de menu, il suffit de cliquer sur le « + » qui se trouve à droite du mot « Projets ».

Avec la version gratuite, il est possible de créer jusqu'à cinq projets. La version payante permet d'en créer plus.

Dans notre cas, l'idée serait de créer un projet correspondant à chaque catégorie d'actions dont on a besoin. Par exemple, on aurait ici besoin de créer quatre projets, à savoir :

- Communication avec les médecins ;
- Préparations ;
- Actions à délai : Orthopédie ;
- Actions à délai : Location de matériel médical.

Pour ce qui est de l'affichage, on peut choisir d'avoir une vue sous forme de liste ou sous forme de tableau.

Il est possible de créer des sous-sections. Une tâche peut être déplacée d'une sous-section à une autre. Cela peut être intéressant de créer une sous-section « À faire » et une sous-section « En cours » par exemple, afin qu'on puisse identifier les tâches dont personne n'a encore pris l'initiative de les réaliser ; et celles pour qui quelqu'un a pris l'initiative de s'en occuper, ou qui sont en cours de réalisation.

On peut également ajouter une sous-section « Terminé ». Je détaillerai ce point dans la partie concernant les tâches achevées.

*Exemple : La tâche « Appeler Dr X » avait été attribuée à Pharmacien A et Préparateur A. Elle sera affichée dans « À faire ». Le Préparateur A décide de s'en occuper, il appelle le cabinet mais le médecin est en visite et le rappellera à son retour. Le Préparateur A peut donc placer la tâche dans la sous-section « En cours » en attendant le rappel du médecin et donc la réalisation complète de la tâche.*



Figure 10 : Partie "Projets" : Affichage de la page sous la vue "Liste" (Todoist®)



Figure 11 : Partie "Projets" : Affichage de la page sous la vue "Tableau" (Todoist®)

À tout moment, toute tâche non achevée peut être déplacée d'une sous-section à une autre. Il suffit de la faire glisser dans la sous-section de notre choix.

On peut voir sur les images ci-dessus qu'à droite du titre du projet se trouve un espace « Commentaires ». Il suffit de cliquer dessus pour en ajouter un. Cette fonctionnalité permet de laisser des commentaires en lien avec le projet, qui resteront toujours ancrés à cet endroit. Cela peut permettre de mettre des instructions ou des recommandations par exemple.

*Exemple : pour ce qui concerne la communication avec les médecins, on peut laisser un commentaire avec une recommandation :*

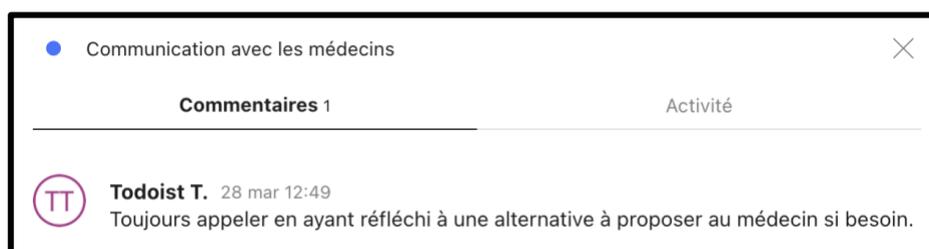


Figure 12 : Partie "Projets" : Exemple de commentaire concernant un projet (Todoist®)

Les commentaires peuvent être modifiés ou supprimés en allant sur la ligne du commentaire, tout à droite, et en cliquant soit sur l'icône crayon pour le modifier ; soit sur l'icône poubelle pour le supprimer.

De la même façon, chaque projet peut être modifié ou supprimé. Cela peut être fait directement depuis la barre de menu, ou bien sur la page du projet en cliquant à droite du nom du projet sur les « ... » (points de suspension) qui s'affichent lors du passage de la souris. On peut également le faire en faisant un clic droit sur le projet concerné.

### 2. c) (3) Définition des priorités

Il existe quatre priorités créées par défaut. Elles vont de 1 à 4, la priorité 1 étant celle au caractère le plus urgent et la priorité 4 celle au caractère le moins urgent.

L'intérêt d'associer une priorité à une tâche est de faire en sorte que les collaborateurs à qui on l'attribue sachent d'un coup d'œil si la tâche doit être réalisée rapidement ou non.

Cela permet également de rechercher les tâches en fonction de leur priorité à l'aide des filtres.

Il convient de définir au préalable avec l'équipe la signification de ces priorités. L'important est que tous les membres de l'équipe sachent à quoi correspond chaque priorité.

*Exemple : 1 = urgent, à réaliser dès que possible ; 2 = assez urgent, à réaliser dans la journée ; 3 = peu urgent, à réaliser dans la semaine, 4 = non urgent, à réaliser dans le mois.*

Les ronds à gauche des intitulés des tâches (ceux qu'il faut cocher pour marquer une tâche comme achevée) changent de couleur en fonction des priorités. Ces couleurs sont définies par défaut et sont les suivantes :

- Rouge : Priorité 1
- Orange : Priorité 2
- Bleu : Priorité 3
- Blanc : Priorité 4

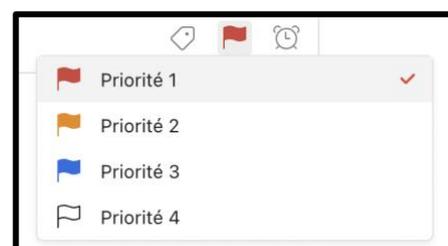


Figure 13 : Affichage des priorités (Todoist©)

## 2. c) (4) Création des filtres

Pour créer un filtre, il suffit de cliquer sur « Filtres et étiquettes » dans la barre de menus. Il faut ensuite cliquer sur le « + » à droite du mot « Filtres ».

Avec la version gratuite, la création des filtres est limitée au nombre de trois. La version payante permet d'en créer plus.

Il faut renseigner le nom du filtre, sa requête et éventuellement choisir une couleur associée.

Pour être fonctionnels, les filtres doivent comprendre une requête : celle-ci permettra d'afficher les tâches en fonction du paramètre souhaité.

*Exemple : On peut choisir de créer trois filtres pour trier en fonction des priorités avec un filtre pour chaque priorité. Cela nous donnera la liste des tâches en fonction de leurs priorités. Mais attention, avec la version gratuite, on ne pourra créer que trois filtres alors qu'il existe quatre priorités. Il faudra alors se contenter de trier en fonction de trois priorités au lieu de quatre ; ou alors il faudra investir dans la version payante si on souhaite ajouter plus de filtres.*



Figure 14 : Exemple d'utilisation de filtres en fonction des priorités (Todoist©)

À l'intérieur de chaque filtre, on peut également effectuer un regroupement des tâches créées en fonction de plusieurs paramètres :

- Par défaut : permet de voir la liste de toutes les tâches avec la priorité concernée ;
- Date d'échéance : permet de voir toutes les tâches en fonction des dates auxquelles elles doivent être réalisées ;
- Responsable : permet de voir les tâches en fonction de la personne désignée comme responsable (fonctionnalité non utilisable dans notre cas → on ne peut pas désigner de personne responsable d'une tâche avec la version gratuite)
- Date d'ajout ; Priorité ; Étiquette ; Projet.

## 2. c) (5) Ajout de tâches

### 2. c) (5) (a) Ajouter une tâche

Une tâche ajoutée par un collaborateur peut être destinée à être réalisée par d'autres collaborateurs mais également par le collaborateur lui-même. Autrement dit, même si on pense qu'on va pouvoir réaliser la tâche intégralement, on peut quand même l'ajouter dans l'application : cela permet de garder une trace de ce qui a été réalisé, par qui et à quel moment. Cela permet également de pouvoir rajouter un collaborateur (en modifiant la tâche, ou en choisissant dès le début d'attribuer la tâche à d'autres collaborateurs également) si pour une quelconque raison on ne peut finalement pas terminer la tâche en question.

Si la tâche concerne tous les collaborateurs de façon indifférente, on peut choisir soit de ne mettre aucune étiquette (aucun collaborateur désigné) ; soit de mettre toutes les étiquettes (tous les collaborateurs désignés). Il convient de définir au préalable avec l'équipe la façon de faire choisie.

L'ajout d'une tâche peut se faire par de nombreux moyens. On peut utiliser le « + » dans la barre rouge horizontale en haut de la page. On peut également en ajouter une depuis les catégories « Boîte de réception », « Aujourd'hui », « Prochainement ». Enfin, on peut en ajouter une directement depuis chaque page correspondant à un projet.

Afin de relier une tâche à un collaborateur, un projet, une échéance et une priorité, il faut soit cliquer sur les icônes correspondantes et sélectionner les paramètres de notre choix ; soit utiliser les raccourcis correspondants.

- Icônes  : en cliquant dessus, toutes les options possibles apparaissent, il suffit de cliquer sur celles de notre choix. Une fois cela fait, le paramètre choisi apparaît soit dans la zone de saisie du texte, soit à l'endroit où on a cliqué pour choisir ce même paramètre.
  - ✕ Étiquette : choix du ou des collaborateur(s) à qui on souhaite confier la réalisation de la tâche ;
  - ✕ « Boîte de réception » : choix du projet (et éventuellement de la sous-section) auquel la tâche appartient (par défaut, aucun projet n'est attribué à la tâche, il se retrouvera dans la boîte de réception) ;
  - ✕ « Planifier » : choix de la date et de l'heure auxquelles la tâche doit être réalisée ;
  - ✕ Drapeau : choix de la priorité de réalisation de la tâche ;
  - ✕ Réveil : ajout de rappels (non disponible avec la version gratuite).



Figure 15 : Fenêtre d'ajout d'une tâche permettant de visualiser les différentes icônes (Todoist©)

- Raccourcis à taper : si on le souhaite, on peut relier la tâche aux différents paramètres en tapant directement les raccourcis adaptés. Pour vérifier que le raccourci est bien activé, lorsqu'on tape sur la barre d'espace après avoir rédigé notre raccourci écrit, celui-ci s'entoure normalement d'un cadre rouge. Cela signifie, comme avec les icônes, que le lien s'est bien effectué entre ce qu'on a tapé et son équivalent créé dans l'application.

- ✘ Choix du ou des collaborateur(s) : il faut taper « @ » (arobase) puis le nom du collaborateur tel qu'il a été orthographié lorsque son étiquette a été créée, à répéter autant de fois qu'il y a de collaborateurs concernés.  
→ @ + nom ;
- ✘ Choix du projet : il faut taper « # » (dièse) puis le nom du projet concerné, tel qu'il a été orthographié lorsqu'il a été créé.  
→ # + nom du projet ;
- ✘ Choix de la sous-section du projet : il faut taper « / » (barre de slash) puis le nom de la sous-section concernée.  
→ / + nom de la sous-section du projet ;
- ✘ Choix de la date et de l'heure : il faut écrire « le » suivi de la date souhaitée, ou bien directement le jour souhaité (exemple : demain, lundi prochain...) puis « à » suivi de l'heure souhaitée.  
→ le + date + à + heure ou **jour souhaité** + à + heure
- ✘ Choix de la priorité : il faut taper « p » (lettre p minuscule) puis le chiffre 1, 2, 3 ou 4 en fonction de l'ordre de priorité correspondant (1 étant le caractère le plus urgent, 4 le moins urgent). Mais on peut également taper « !! » (deux points d'exclamation) puis le chiffre souhaité, cela fonctionne également.  
→ p + chiffre entre 1 et 4 ou !! + chiffre entre 1 et 4).

*Exemple : Voici ce qu'on peut taper pour l'ajout d'une tâche concernant l'appel d'un médecin par le Pharmacien A, le 30 mai à 10h de façon urgente (à réaliser dès que possible), pour que tous les paramètres soient pris en compte :*

**@Pharmacien\_A Appel Dr X #Communication avec les médecins le 30 mai à 10h p1**

*Figure 16 : Rédaction d'une tâche avant activation des raccourcis, et avant validation (Todoist©)*

Voici ce que cela donne une fois que les raccourcis sont actifs :

**📍 Pharmacien\_A Appel Dr X 📅 Communication avec les médecins 📅 le 30 mai à 10h 🚩 1**

*Figure 17 : Rédaction d'une tâche après activation des raccourcis, et avant validation (Todoist©)*

**NB : Cet affichage est le même que si on utilise les icônes et non les raccourcis.**

À noter que les raccourcis à taper sont les mêmes sur l'ordinateur et sur le téléphone.

<b>Ajout rapide</b>	
Tapez ces raccourcis dans le champ de la tâche pour ajouter rapidement des détails comme le projet, le niveau de priorité et le responsable.	
<b>ACTION</b>	<b>RACCOURCI</b>
Définir le niveau de priorité	<b>P1, P2, P3, P4</b>
Choisir un projet	<b>#</b>
Choisir une section	<b>/</b>
Ajouter un responsable	<b>+</b>
Ajouter une étiquette	<b>@</b>

Figure 18 : Récapitulatif des raccourcis d'ajout rapide d'une tâche (Todoist ©)

Pour ce qui est de la date, il y a différentes façons de rédiger :

<b>Conseil rapide</b>
Vous pouvez rédiger les dates des façons suivantes :
<ul style="list-style-type: none"><li>● Date spécifique : 5/10/2017, 5 oct 2017</li><li>● Date et heure spécifiques : 5/10/2017 17h, 5 oct 17h</li><li>● Date relative : aujourd'hui, demain, hier, 3 jours (dû dans les 3 prochains jours), -3 jours (dû dans les 3 derniers jours)</li><li>● Jours de la semaine : lundi, mardi, dimanche</li></ul>

Figure 19 : Marche à suivre concernant la rédaction des dates (Todoist©)

**NB : Une tâche ajoutée sans date d'échéance n'apparaîtra que sur la page du projet auquel elle est reliée.**

Lorsqu'une tâche est ajoutée à un projet, et mise dans une sous-section, il est possible de la changer de sous-section. Il suffit de la faire glisser d'une sous-section à une autre.

Comme pour les projets, il est possible d'ajouter un commentaire concernant une tâche. Cela peut être utile si on a besoin de donner des détails concernant la tâche, sans avoir à encombrer visuellement le titre de la tâche.

*Exemple : Dans le cas où un de nos collègues doit appeler un médecin concernant la rupture d'un médicament, et qu'on a réfléchi à une proposition au préalable, on peut le noter en commentaire :*

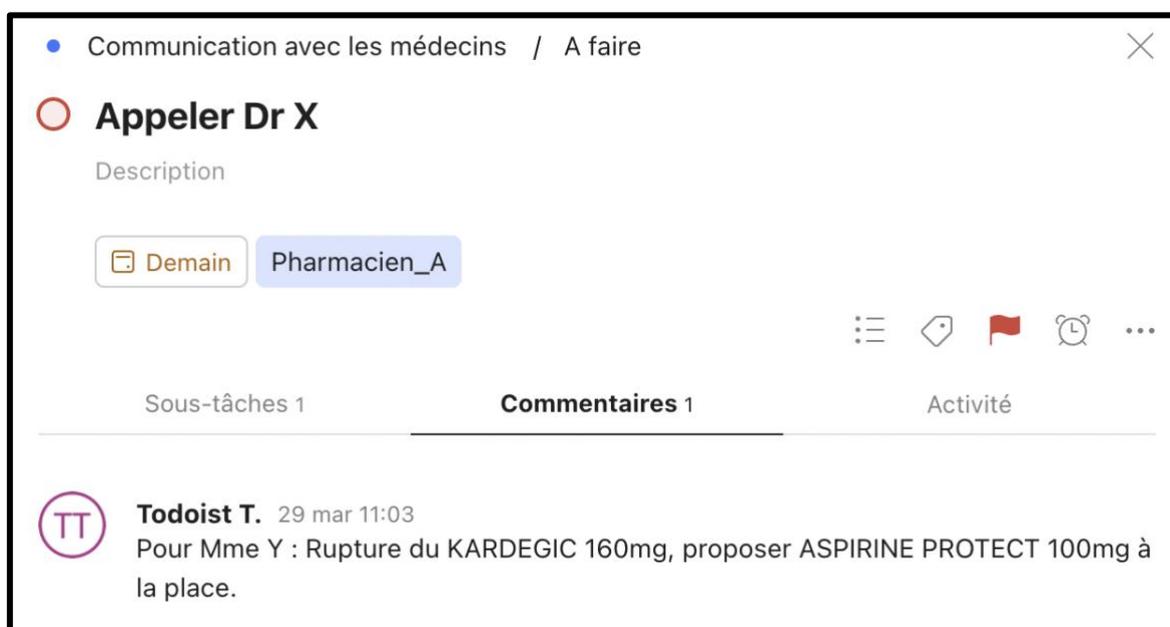


Figure 20 : Exemple de commentaire concernant une tâche (Todoist ©)

Les commentaires liés aux tâches ainsi que les tâches elles-mêmes sont modifiables ou peuvent être supprimés de la même façon que pour les projets : en utilisant le clic droit ou les « ... » (points de suspension) sur la ligne concernée.

Attention : cela n'est possible que lorsque la tâche est encore dans la liste des tâches à effectuer. Si elle est marquée comme achevée, on ne peut plus la modifier.

## 2. c) (5) (b) Ajouter une sous-tâche

En cliquant sur une tâche déjà créée, il est possible d'ajouter une sous-tâche. Cela peut être utile si on considère que la réalisation d'une tâche peut se décomposer plusieurs étapes, sans que cela ne nécessite la création d'une autre tâche.

On procède de la même façon que pour créer une tâche : on écrit en quoi consiste la sous-tâche, puis préciser le projet, la date et éventuellement l'heure, le(s) collaborateur(s) concerné(s) ainsi que la priorité. On peut également choisir de ne rien préciser, et de juste écrire en quoi consiste la sous-tâche : elle se créera quand même.

Il convient de discuter et de choisir la façon de faire avec l'équipe au préalable.

Il est également possible d'ajouter un commentaire relié à une sous-tâche. Il faut procéder de la même façon que lorsqu'on ajoute un concernant une tâche ou un projet.

Toute sous-tâche est modifiable ou peut être supprimée de la façon habituelle : en utilisant le clic droit ou en cliquant sur les « ... » (points de suspension) sur la ligne concernée.

Attention : comme pour les tâches, une sous-tâche marquée comme achevée n'est pas modifiable.

*Exemple : Dans le cas où on doit appeler un médecin concernant le traitement d'un patient, puis rappeler le patient pour le tenir informé :*



Figure 21 : Exemple d'affichage d'une sous-tâche, vue de la page de la tâche (Todoist©)

Voici comment cela s'affiche par la suite sur la page du projet :



Figure 22 : Exemple d'affichage d'une sous-tâche, vue de la page du projet (Todoist©)

## 2. c) (5) (c) Notion de retard

Lorsqu'une tâche n'est pas effectuée avant l'échéance fixée (date et/ou heure prévues), elle ne disparaît pas de la liste. Dans les catégories « Aujourd'hui » et « Prochainement », elle apparaît alors comme « En retard ». Elle continue à apparaître également sur la page du projet auquel elle appartient.

Il est alors possible de l'achever quand même si elle a été réalisée, de la supprimer si elle n'est finalement pas à réaliser ou alors de la reporter à une autre date en cliquant sur « Reporter ».



Figure 23 : Exemple d'affichage d'un tâche "en retard" (Todoist©)

## 2. c) (6) Tâches achevées

Pour marquer une tâche comme achevée de façon informatique dans l'application, il faut cocher ou cliquer sur le rond situé à sa gauche. Cela doit être fait une fois la tâche réalisée. N'importe quel collaborateur peut marquer une tâche comme achevée, même s'il n'était pas désigné pour la réaliser.

Si on a choisi de créer une sous-section « Terminé », il faut penser à faire glisser la tâche dans cette sous-section avant de la marquer comme achevée. Si ce n'est pas le cas, on peut la laisser dans la sous-section de notre choix.

Une fois une tâche achevée, elle va disparaître de la liste des tâches à réaliser. Il sera possible de la retrouver dans le Journal d'activités, ou de choisir de l'afficher sur la page du projet.

### 2. c) (6) (a) Consulter les tâches achevées

Pour ce faire, il existe deux moyens :

- Soit en passant directement par la page d'un projet, en cliquant sur les « ... » (points de suspension) en bout de ligne, permettant d'accéder à différents paramètres dont l'affichage des tâches achevées en cliquant sur « Afficher les tâches achevées ».



Figure 24 : Chemin d'affichage des tâches achevées depuis la page d'un Projet (Todoist©)

Cela permet de faire apparaître les tâches achevées sur la page du projet, en plus des tâches à faire. L'affichage se présente alors sous la forme suivante :



Figure 25 : Exemple d'affichage d'une tâche achevée sur la page du projet concerné (Todoist©)

**Attention** : Il est important de garder en tête qu'une tâche marquée comme achevée ne peut ni être modifiée, ni être déplacée. Cela signifie que si on a créé une sous-section « Terminé » dans laquelle on veut pouvoir afficher les tâches achevées, il faudra avant de marquer la tâche comme achevée, la déplacer au préalable de la partie « À faire » ou « En cours » à la partie « Terminé ». On peut ensuite la marquer comme achevée.

Si on choisit de ne pas créer de sous-section dédiée aux tâches achevées, on peut laisser la tâche dans la sous-section de son choix et la marquer comme achevée. Une fois l'affichage des tâches achevées activé, elles apparaîtront dans les sous-sections d'origine.

Une fois la tâche marquée comme achevée, les commentaires la concernant ne sont plus consultables.

**NB** : L'affichage des tâches achevées dans la partie « Projets » n'est pas permanent. Cela signifie que si on rafraîchit la page, ou si on change de page, quand on y revient, il faut refaire le chemin décrit précédemment pour les afficher de nouveau.

- Soit en passant par l'icône « Productivité », qui se trouve sur la barre rouge horizontale en haut de la page. L'icône se trouve sur la droite, entre celle qui permet d'ajouter une tâche et celle qui permet d'accéder à des fonctionnalités d'aide.

Sur le téléphone, il s'agit de la même icône, qui se trouve en haut à gauche.



Figure 26 : Icône "Productivité" (Todoist©)

Lorsqu'on clique sur cette icône, une fenêtre s'ouvre dans laquelle apparaissent le nombre de tâches achevées ainsi qu'un lien vers le journal d'activité, accessible en cliquant sur « Voir toutes les tâches achevées ».

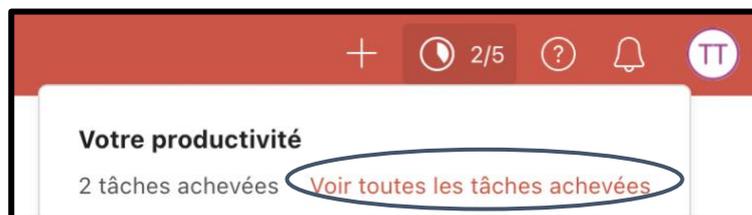


Figure 27 : Fenêtre "Productivité" (Todoist ©)

## 2. c) (6) (b) Journal d'activités

On accède ensuite au « Journal d'activités », qui permet de voir la liste des tâches achevées, avec la possibilité de trier en fonction de plusieurs paramètres.

Un premier tri est possible en fonction des projets : soit on choisit un projet en particulier, soit on a la possibilité de choisir « Tous les projets » pour avoir accès à toutes les tâches quel que soit le projet.

Un deuxième sous-tri est possible en fonction du statut des tâches : ajoutées, modifiées, achevées, inachevées ; mais on peut aussi afficher les commentaires ou toutes les actions sans tri.

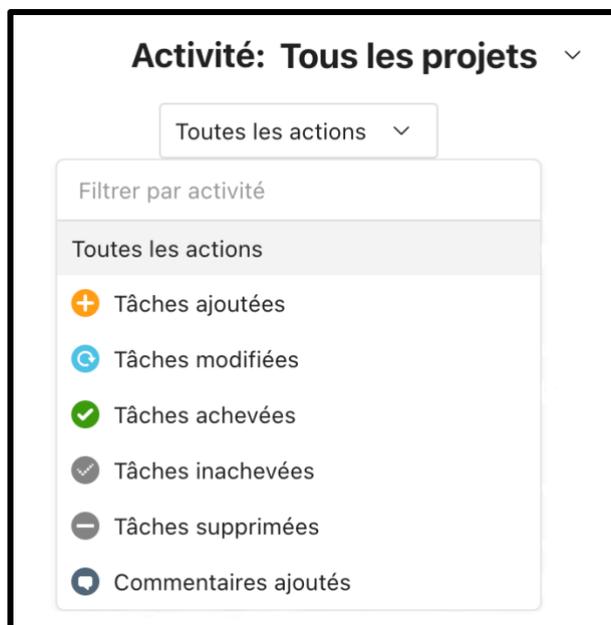


Figure 28 : Fenêtre de tri des tâches en fonction des activités (Todoist®)

Le journal d'activités permet à la fois d'avoir une vue d'ensemble des tâches accomplies, et à la fois de cibler en fonction des critères de notre choix.

Avec la version gratuite, il est possible d'accéder à un historique sur sept jours. Les tâches effectuées il y a plus de sept jours disparaîtront automatiquement du journal d'activités, et ne s'afficheront plus dans la page des projets. Si on souhaite pouvoir disposer d'un historique illimité, on peut choisir d'utiliser la version payante.

**Attention** : L'affichage des tâches achevées n'est donc pas automatique : si on a besoin d'y accéder, il faut aller les consulter, soit depuis la page des projets ; soit dans le journal d'activités.

## 2. c) (6) (c) Réactiver une tâche achevée

Lorsqu'on a marqué une tâche comme achevée et qu'on souhaite annuler cette action et la faire réapparaître dans la liste des tâches à faire (si on l'a marquée comme achevée par erreur ou qu'on a marqué la mauvaise tâche comme achevée par exemple), il est possible de revenir en arrière. Cela s'appelle « inachever » une tâche.

Cependant, il faut savoir qu'il n'est possible d'inachever une tâche que depuis l'affichage dans la page d'un projet : on ne peut pas le faire depuis le journal d'activités.

Pour ce faire, il faut aller sur la page du projet concerné, puis afficher les tâches inachevées. On peut ensuite décocher ou cliquer sur le rond à gauche de la tâche en question. Elle réapparaîtra alors comme non achevée, dans la même sous-section.

*NB : Si on avait déplacé la tâche dans la sous-section « Terminé », il convient de la remettre dans la sous-section adéquate.*

De la même façon, si on a besoin d'accéder à un commentaire concernant une tâche achevée, il faut inachever la tâche pour pouvoir y accéder de nouveau, puis l'achever de nouveau lorsqu'on a terminé de consulter le commentaire en question.

## 2. c) (7) Rappels

Il existe un système de « rappel » avec la version gratuite. Il s'agit de messages envoyés sur l'adresse électronique du compte (celle de la pharmacie si on a choisi de l'utiliser pour la création du compte), avec un récapitulatif des tâches à faire et des tâches considérées comme « en retard » s'il y en a. Ces messages permettent d'avoir une vision globale de ce qui est à faire et de ce qui n'a pas été fait, mais ce ne sont pas des notifications qui font office de rappel au moment où la tâche doit être réalisée.

La programmation de rappels concernant les différentes tâches n'est pas disponible avec la version gratuite. Si on considère qu'on a besoin de recevoir des notifications, on peut choisir la version payante.

## 2. d) *Formation et retours*

Avant tout, il faut demander son avis aux membres de l'équipe. Il est important de savoir si tout le monde est favorable à l'utilisation de ce type d'application, et si non, de savoir pourquoi. Si tout le monde n'est pas d'accord, on peut procéder à un vote, de façon anonyme ou non. Il est cependant important d'identifier les personnes qui seraient réticentes pour pouvoir, si l'utilisation de l'application est adoptée, essayer de leur faire changer d'avis ou travailler un peu plus avec eux pour améliorer au maximum l'exploitation de ce nouvel outil et les résultats attendus.

La mise en place de l'utilisation de ce type d'application nécessite bien entendu de prévoir des séances de formation au préalable. Il faut que chaque membre de l'équipe soit formé et se sente concerné, le cas échéant, il y aura un manque d'implication et d'adhésion au projet, ce qui entraînera une mauvaise utilisation voire un abandon de l'application.

Il est important d'harmoniser les pratiques au maximum afin qu'il y ait une cohérence dans l'utilisation de l'application. Pour cela, on peut créer ou reprendre les procédures proposées sur le site de l'application, les imprimer et les diffuser aux collaborateurs si besoin.

Il est important également de demander régulièrement des retours aux collaborateurs sur l'utilisation de l'application, notamment au début. Cela permet d'identifier les schémas qui fonctionnent bien et ceux qui fonctionnent moins bien afin de modifier les pratiques si besoin. Le but est que tout le monde puisse s'exprimer et de garder un esprit d'équipe puisque cet outil doit permettre d'améliorer la communication interne de façon générale.

Pour ce faire, il est possible d'organiser des réunions, ou si ce n'est pas toujours possible, de préparer des questionnaires ou simplement de demander aux collaborateurs de mettre par écrit leurs commentaires éventuels.

Il s'agit d'un outil qui doit permettre d'améliorer la communication interne écrite, mais qui ne doit pas remplacer la communication orale : il faut toujours inciter les collaborateurs à communiquer entre eux, et renforcer l'esprit d'équipe. Les communications écrites et orales doivent rester complémentaires.

### 3. Proposition : exemples de situations applicables à l'officine

Dans cette partie, nous allons proposer d'appliquer l'utilisation de cette application à l'officine avec des exemples concrets de situations que l'on rencontre au quotidien. Le fait qu'il y ait beaucoup de turnovers dans les pharmacies implique que la démarche entamée par un collaborateur doit parfois être poursuivie par un autre. Nous allons voir en quoi une application telle que Todoist© pourrait être un outil non négligeable.

#### 3. a) *Communication avec les médecins*

En officine, la communication avec les médecins se fait, dans la majeure partie du temps, par téléphone. Il est très récurrent qu'il faille appeler un médecin, que ce soit pour demander des précisions, lorsqu'il y a une erreur ou un oubli de prescription, ou encore pour discuter de changements de traitement dans le cadre des ruptures par exemple.

Le problème principal est qu'il arrive que le médecin ne soit pas disponible lorsqu'on essaie de le joindre (en consultation, visite, congés...). À ce moment-là, il faut soit attendre qu'il nous recontacte, soit le recontacter plus tard dans la journée, semaine ou mois en fonction de la durée de son absence (et du caractère urgent ou non de la raison de notre appel, si besoin on essaie de trouver une autre solution).

On peut, dans ce cas, utiliser l'application de la façon suivante :

Il faut tout d'abord avoir créé un projet « Communication avec les médecins ».

On peut créer au préalable les sous-sections de notre choix.

- Ajouter la tâche sur l'application et les sous-tâches éventuelles ;
- Déplacer la tâche dans la sous-section concernée lorsque son statut évolue ;
- Marquer les sous-tâches comme achevées à chaque étape réalisée.



Figure 29 : Exemple d'utilisation de l'application dans le cas de la communication avec les médecins (Todoist©)

Ici, on a choisi de créer les sous-sections « À faire » et « Terminé ». Il convient donc de déplacer les tâches en fonction de leur statut.

Exemple n°1 (Appeler Dr Y) :

Ici, il faut appeler le Dr Y. Tous les collaborateurs sont concernés à part le rayonniste. On peut voir qu'il y a un commentaire qui donne des précisions sur la raison de l'appel :

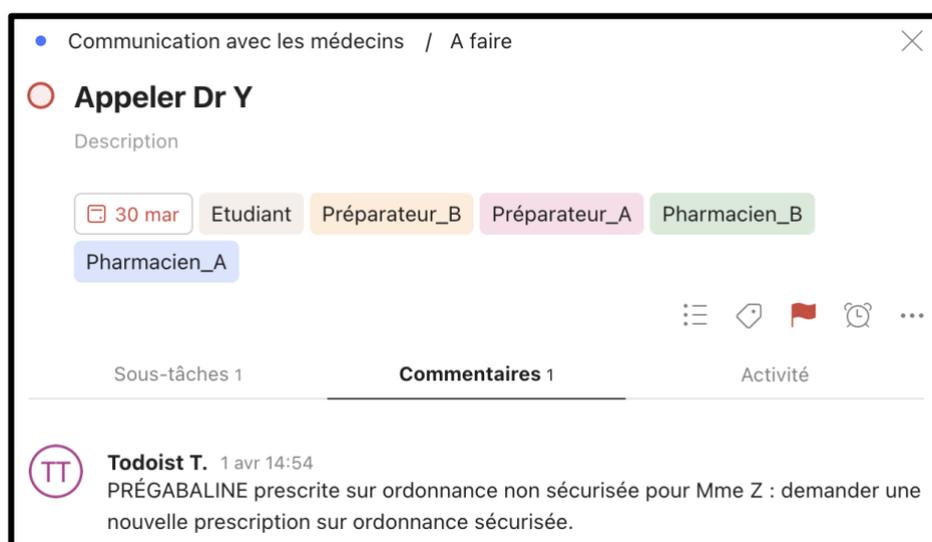


Figure 30 : Exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée dans le cadre de la communication avec les médecins (Todoist©)

Cette tâche n'a pas encore été réalisée, c'est pourquoi elle figure dans la sous-section « À faire ».

Exemple n°2 (Appeler Dr X) :

Dans cet exemple, il fallait appeler le Dr X. Le pharmacien A et le préparateur B étaient désignés pour le faire. Il y avait également un commentaire pour préciser la raison de l'appel :

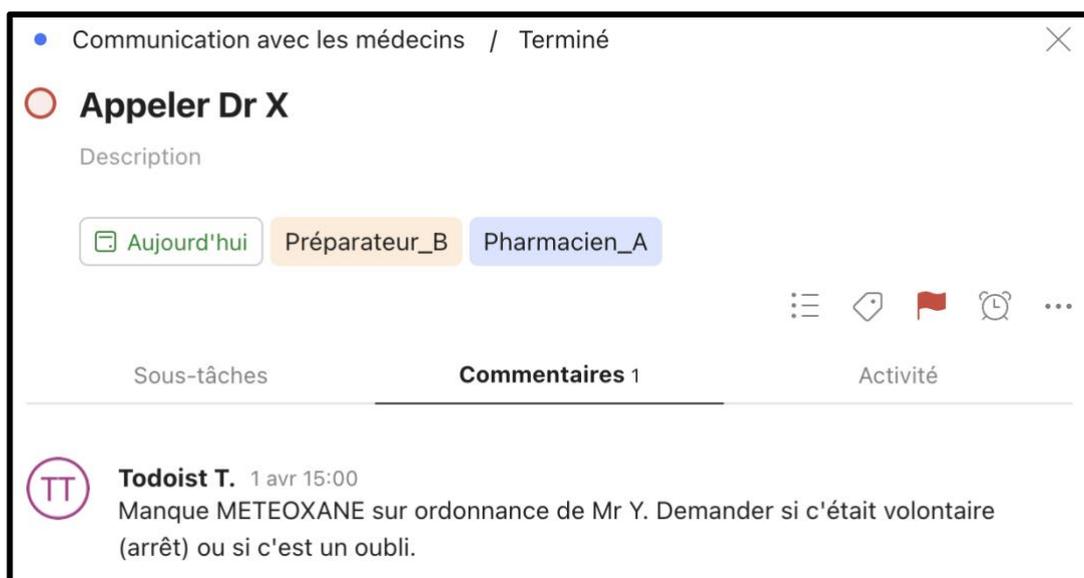


Figure 31 : Autre exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée dans le cadre de la communication avec les médecins (Todoist©)

Ici, la tâche a été achevée, c'est pourquoi elle a été placée dans la sous-section « Terminé ». Elle n'apparaît pas par défaut sur cette page, il faut donc sélectionner cette option comme expliqué précédemment. Le commentaire concernant cette tâche n'est plus accessible une fois la tâche achevée.

Le choix de la priorité s'effectue en fonction des besoins du patient : ce sera plus urgent s'il nous dit qu'il n'a plus du tout de ce médicament que s'il lui en reste pour une semaine.

### 3. b) Préparations

On peut rencontrer plusieurs types de cas : les préparations qu'on peut réaliser à la pharmacie, celles qu'on doit sous-traiter et les préparations homéopathiques.

Dans tous les cas, il y a plusieurs étapes et donc plusieurs jours entre la récupération de l'ordonnance et la délivrance de la préparation au patient.

Pour résumer :

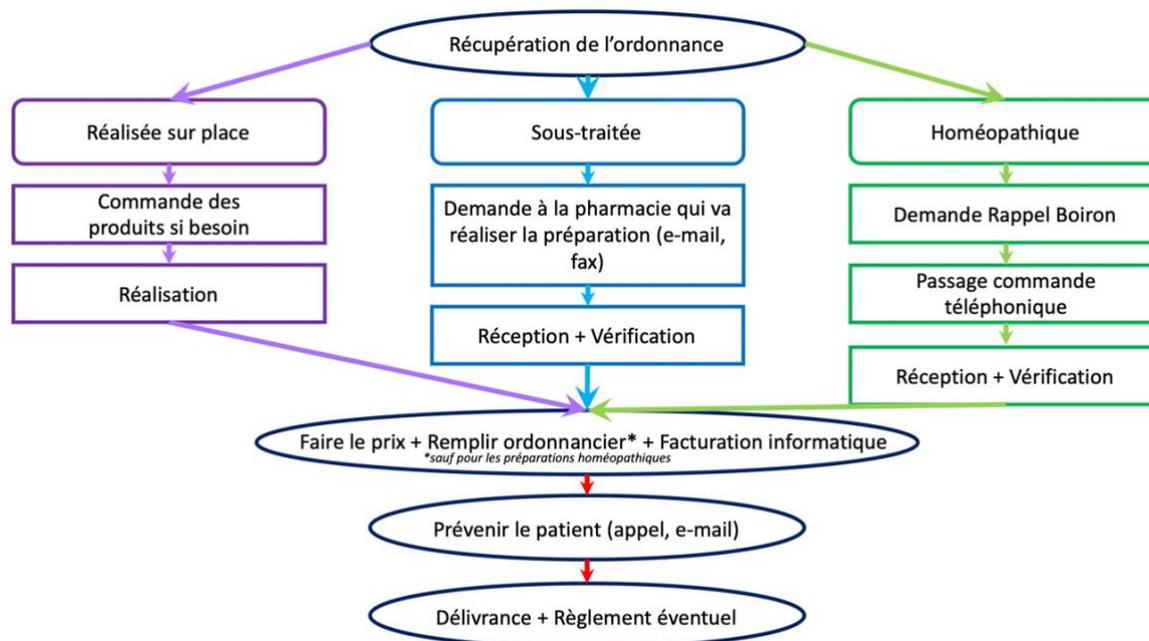


Figure 32 : Schéma illustrant le circuit de délivrance des préparations en officine

*NB : Pour la vérification, il s'agit de vérifier que la préparation reçue correspond bien à ce qui avait été commandé (au niveau des ingrédients, des dosages et de la quantité).*

*Pour les préparations homéopathiques, il n'y a pas besoin de remplir l'ordonnancier, et le laboratoire n'est pas forcément BOIRON, il s'agit d'un exemple.*

La partie propre au type de préparation (réalisée sur place, sous-traitée ou homéopathique) est souvent prise en charge par le collaborateur qui a récupéré l'ordonnance, hormis pour la réception et vérification quand la préparation n'est pas réalisée sur place.

Les trois étapes suivantes (à savoir faire le prix, la facturation informatique, le remplissage de l'ordonnancier ; prévenir le patient ; délivrance et règlement éventuel) sont susceptibles d'être réalisées par d'autres collaborateurs.

Il peut donc être intéressant d'utiliser l'application de la manière suivante :

Il faut tout d'abord avoir créé un projet « Préparations ».

Comme il existe différents types de cas, on peut créer au préalable des sous-sections correspondantes à l'intérieur du projet « Préparations ».

- Récupération de l'ordonnance ;
- En fonction de la préparation, réalisation de cette dernière ou des démarches à faire pour que celle-ci soit livrée à la pharmacie ;
- Ajouter la tâche sur l'application avec les sous-tâches correspondantes ;
- Marquer les sous-tâches comme achevées à chaque étape réalisée.

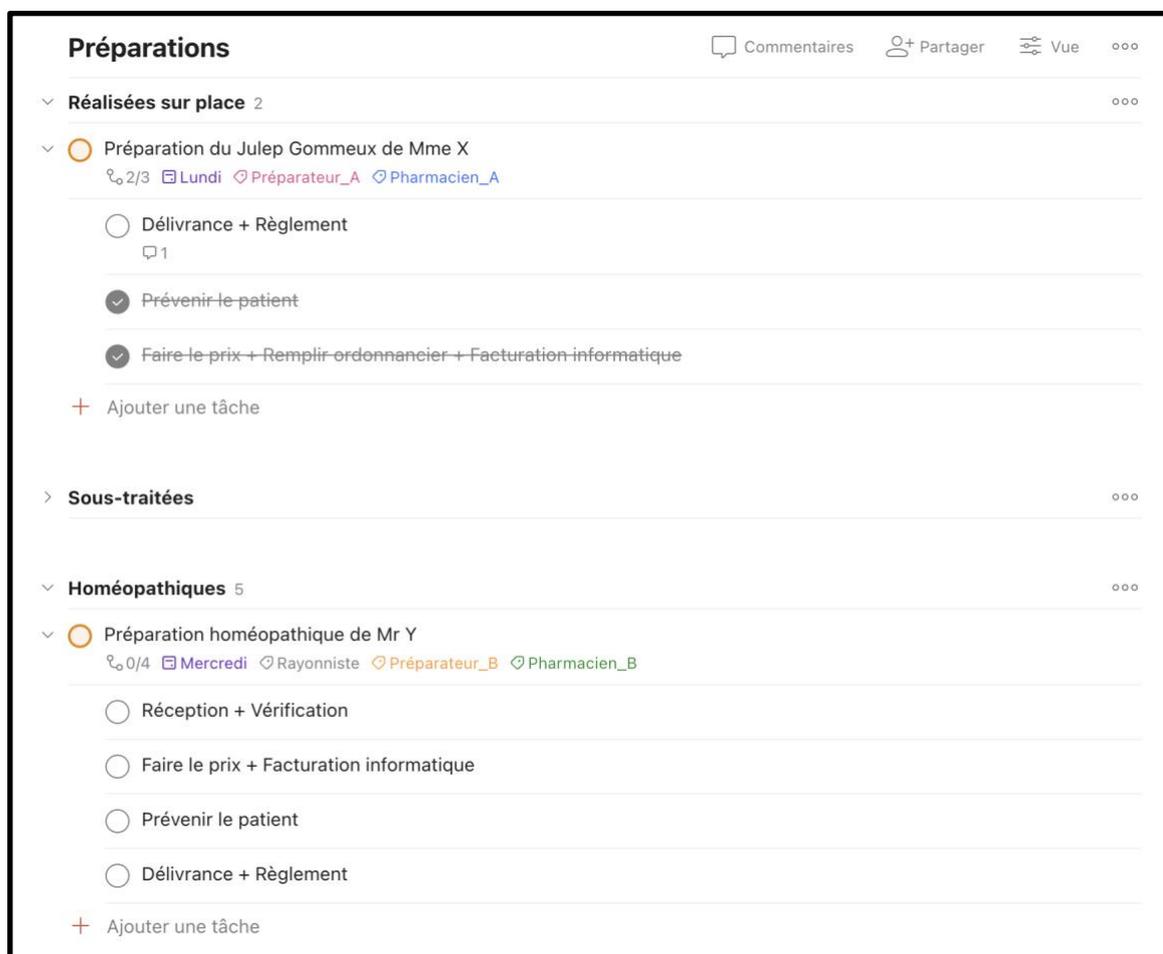


Figure 33 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas des préparations (Todoist®)

### Exemple n°1 (Préparation réalisée sur place) :

Dans cet exemple, la préparation a été réalisée sur place. Le préparateur A et le pharmacien A étaient chargés, de façon indifférente (l'un ou l'autre) de faire le prix, remplir l'ordonnancier et facturer informatiquement, ainsi que de prévenir le patient, ce qui a déjà été réalisé. Il restera la délivrance et le règlement à effectuer, quand le patient viendra chercher sa préparation. On peut mettre en commentaire le prix calculé comme ici :



Figure 34 : Exemple de commentaire laissé dans le cas d'une tâche créée pour une préparation (Todoist©)

### Exemple n°2 (Préparation homéopathique) :

Dans cet exemple, la préparation a été commandée par téléphone auprès du laboratoire BOIRON. Elle est en attente de réception donc aucune étape n'a été réalisée. On a pu rajouter le rayonniste dans les collaborateurs impliqués puisqu'il peut effectuer la partie réception/vérification. Le préparateur B et le pharmacien B sont chargés de la suite de la réalisation de la tâche.

#### 3. c) Actions « à délai »

Les actions « à délai » sont toutes les actions qui nécessitent un laps de temps entre la demande du patient et la délivrance du produit en question, qui nécessite une commande ou une installation par un prestataire par exemple. Il en existe plusieurs types en officine. Nous allons nous focaliser sur deux exemples.

### 3. c) (1) Orthopédie : Cas de la compression médicale

Ici, nous allons nous concentrer sur un cas d'orthopédie, la compression médicale. Mon exemple comprend les chaussettes, les bas et les collants. En officine, un patient peut venir avec une ordonnance comprenant de la compression médicale, ou avec une demande spontanée (sans ordonnance). Le plus souvent, la marche à suivre est la suivante :

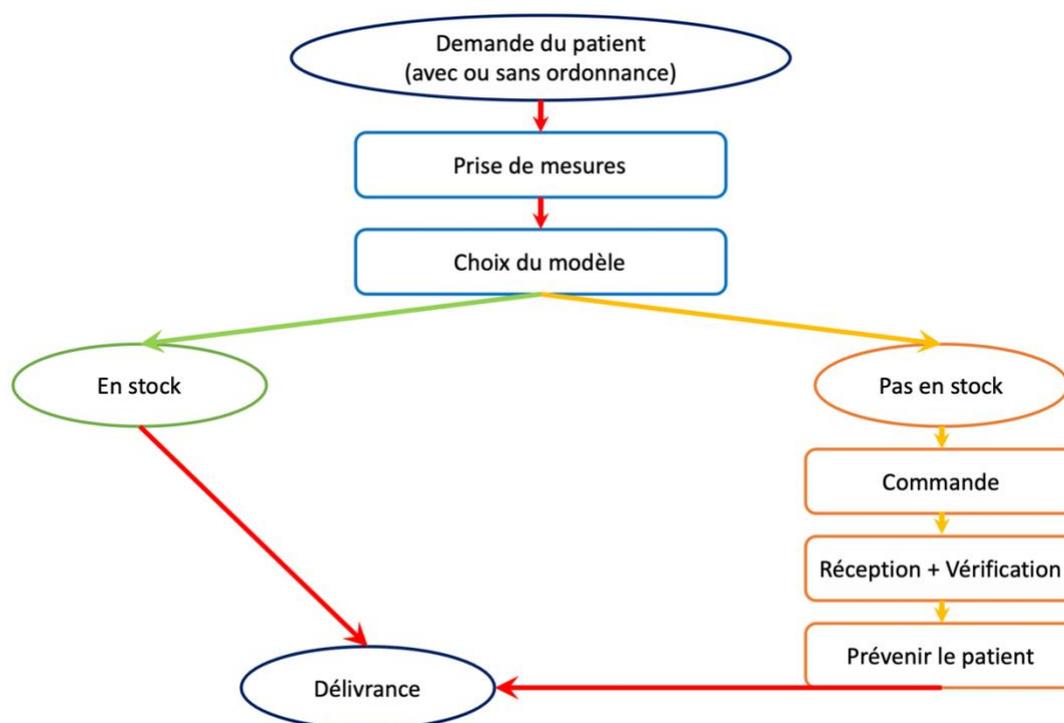


Figure 35 : Schéma illustrant le circuit de la délivrance de produits de compression médicale

*NB : La vérification consiste en la vérification que le produit correspond bien à ce qui avait été commandé.*

Dans le cas où le produit est en stock, la délivrance peut se faire instantanément. Il n'y a donc pas d'intérêt à utiliser l'application.

En revanche, lorsque le produit n'est pas en stock, la personne qui s'est occupée du patient s'occupe généralement de passer la commande du produit, mais il se peut que d'autres collaborateurs se chargent de la suite.

Il peut également y avoir des particularités lorsqu'il s'agit de produits sur mesure : il faut souvent rajouter une étape de demande de devis.

On pourrait alors utiliser l'application de la façon suivante :

Il faut créer au préalable un projet « Orthopédie : Compression médicale) ».

On peut choisir de créer une sous-section par type de produit (par exemple, ici : chaussettes, bas et collants).

- Récupération de l'ordonnance ou réponse à la demande spontanée du patient ;
- Prise des mesures dans le local dédié ;
- Commande des produits qui ne sont pas détenus en stock à l'officine ;
- Ajouter la tâche sur l'application avec les sous-tâches correspondantes ;
- Marquer les sous-tâches comme achevées à chaque étape réalisée.

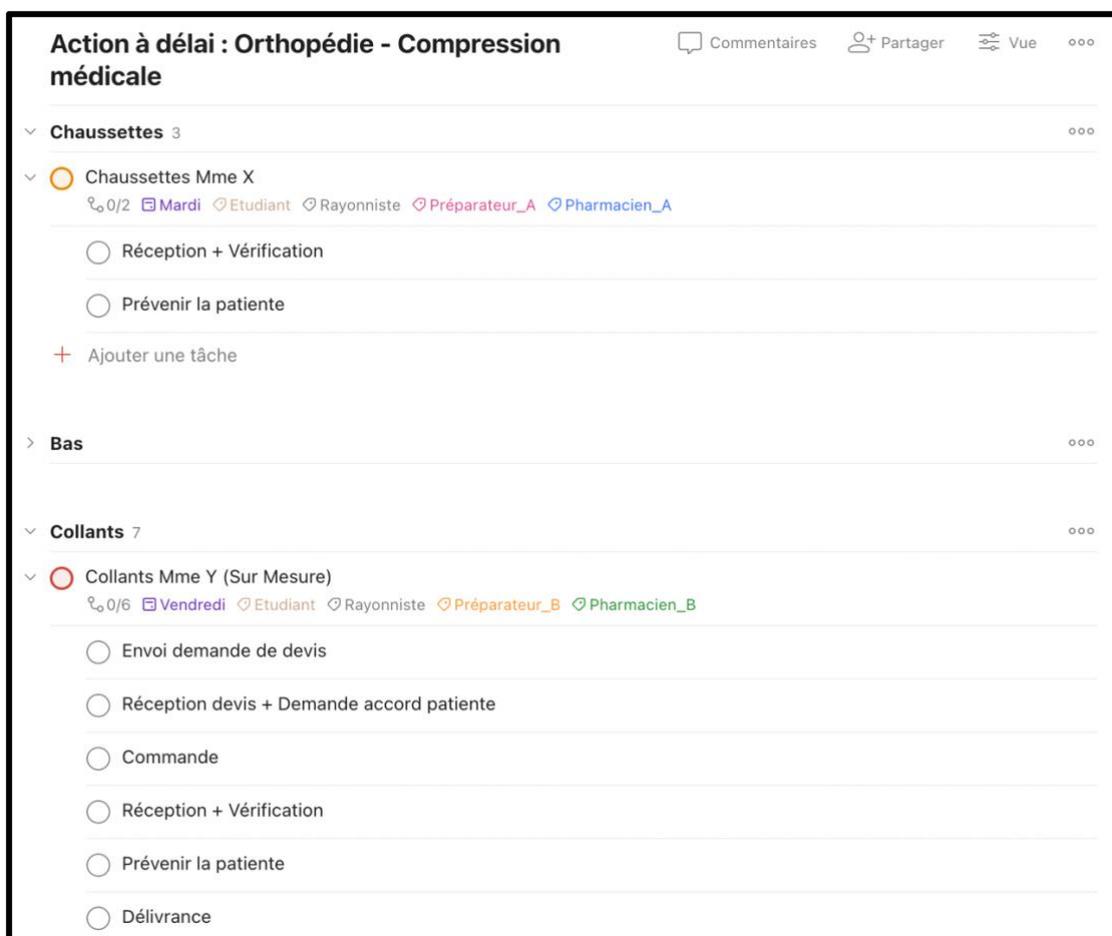


Figure 36 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas de la compression médicale (Todoist©)

Exemple n°1 (Chaussettes Mme X) :

Dans cet exemple, les chaussettes de Mme X ont été commandées. Elles sont en attente de réception. Parmi les collaborateurs concernés, on retrouve l'étudiant et le rayonniste car ce sont des tâches qu'ils peuvent effectuer sans vérification pharmaceutique.

Exemple n°2 (Collants Mme Y sur mesure) :

Dans cet exemple, il s'agit de collants sur mesure : on observe donc plusieurs étapes supplémentaires telles que l'envoi de la demande de devis, la réception du devis avec demande d'accord de la patiente et le passage de la commande. Ici, la demande de devis n'a pas encore été envoyée, donc les étapes qui suivent ne sont pas encore réalisées.

Parmi les collaborateurs concernés, on retrouve l'étudiant et le rayonniste puisqu'ils peuvent participer à la réception de la commande avec vérification ainsi que prévenir la patiente.

3. c) (2) Location de matériel médical

La location de matériel médical implique deux parties distinctes dans le circuit du produit concerné : la partie délivrance, et la partie récupération du produit.

- Concernant la délivrance, de façon générale, on procède de la façon suivante :

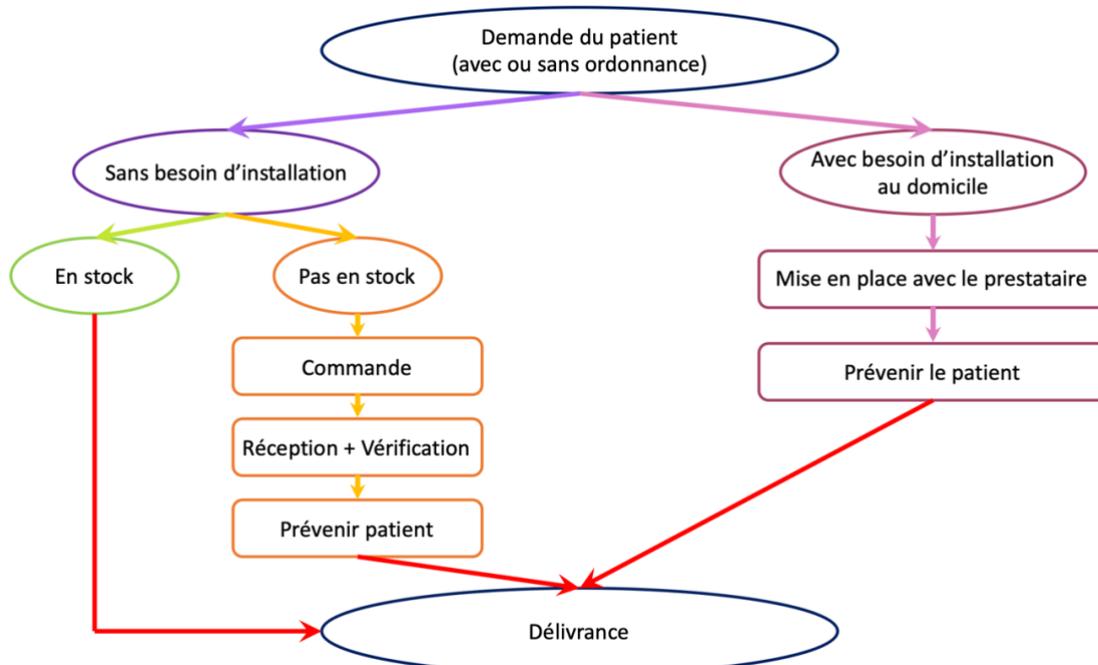


Figure 37 : Schéma illustrant le circuit de la location de matériel médical (concernant la délivrance)

NB : La vérification consiste en la vérification que le produit correspond bien à ce qui avait été commandé.

Dans le cas de l'installation à domicile par le prestataire, la délivrance n'est donc pas effectuée par la pharmacie mais par le prestataire directement. La pharmacie est alors l'intermédiaire entre le patient et le prestataire.

Dans le cas de la délivrance, le collaborateur qui répond à la demande du patient s'occupe si besoin de la mise en place de la livraison et de l'installation à domicile ; de la délivrance si le produit est en stock et de la commande si celui-ci ne l'est pas. Si le produit doit être commandé, d'autres collaborateurs peuvent ensuite être concernés par les étapes suivantes.

- Concernant les retours, on procède généralement de la façon suivante :

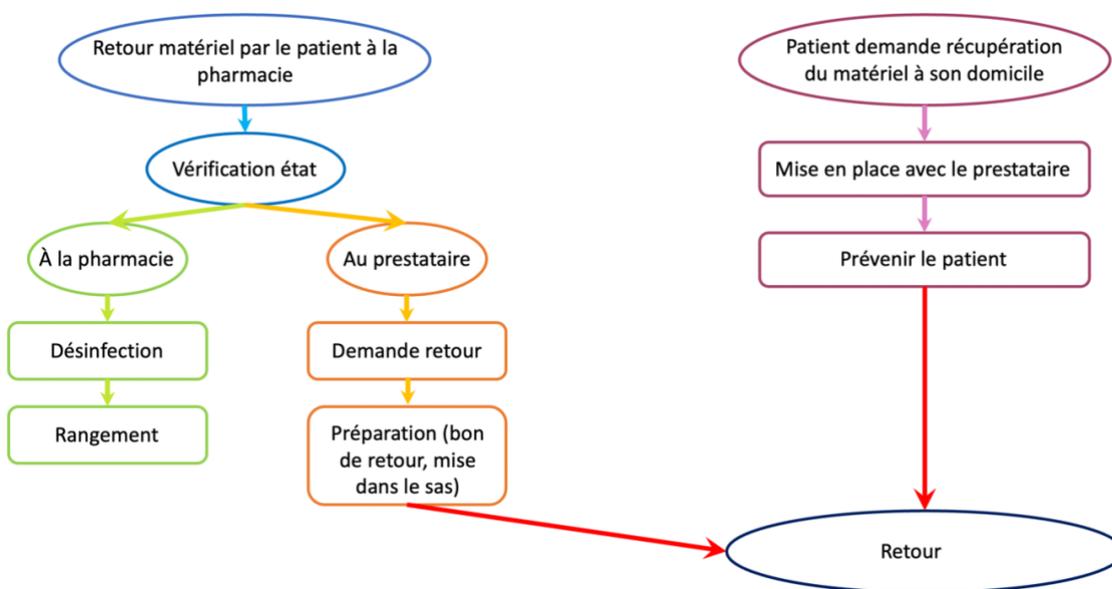


Figure 38 : Schéma illustrant le circuit de la location de matériel médical (concernant les retours)

NB : La vérification de l'état du produit est réalisée au moment où le patient ramène le produit, cela conditionne en général le retour du chèque de caution au patient.

Si le produit appartient à la pharmacie, il peut être désinfecté et rangé.

S'il appartient à un prestataire, il n'y a pas besoin de le désinfecter (le prestataire s'en occupera) mais il faut faire les démarches pour qu'il soit repris (demande de la reprise du produit au prestataire, préparation du bon de retour et mise du produit à l'endroit habituel en attendant sa reprise).

Pour ce qui est des retours, plusieurs collaborateurs peuvent intervenir, notamment dans le cas où le patient ramène le matériel directement à la pharmacie.

Il serait intéressant d'utiliser l'application de la façon suivante :

Il faut créer au préalable le projet « Location de matériel médical ».

On peut choisir de créer une sous-section pour la délivrance et une pour les retours.

Avant d'utiliser l'application, il faut :

- Pour les délivrances : commander les produits nécessaires ;
- Pour les retours, lorsqu'il s'agit d'un produit qui appartient au prestataire : faire la demande de retour, préparer le bon et mettre le produit dans le sas de livraison pour qu'il soit repris.

On peut ensuite :

- Ajouter la tâche sur l'application avec les sous-tâches correspondantes ;
- Marquer les sous-tâches comme achevées à chaque étape réalisée.

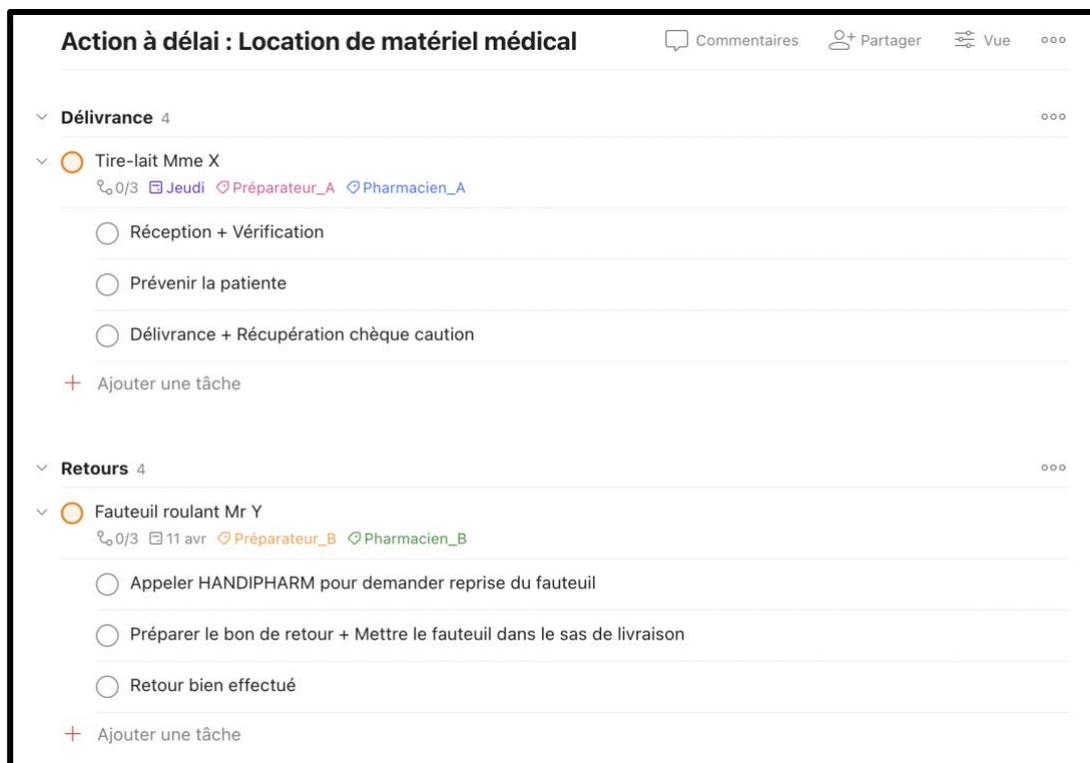


Figure 39 : Exemples d'utilisation de l'application dans le cas de la location de matériel médical

(Todoist©)

Exemple n°1 (Tire-lait Mme X) :

*Dans ce cas, le tire-lait a été commandé et est en attente de réception. Le préparateur A et le pharmacien A sont chargés de prendre la suite.*

Exemple n°2 (Fauteuil roulant Mr Y) :

*Dans ce cas, le patient vient de ramener le fauteuil roulant à la pharmacie. Le préparateur B et le pharmacien B sont désignés pour prendre la suite.*

L'utilisation de l'application peut également permettre de faciliter la facturation des locations en officine, qui se fait toujours de façon différée.

Attention : L'utilisation de l'application sert à améliorer l'organisation et faciliter la communication entre les membres de l'équipe, mais elle n'empêche pas de continuer à écrire sur les tickets des produits commandés quand il y en a. Comme ces tickets sont attachés aux produits concernés, cela permet de conserver également une information écrite que l'on peut voir directement en attrapant le produit sans passer par l'application.

#### 4. Avantages

L'utilisation de cette application peut apporter beaucoup de points positifs.

- Tout d'abord, cela permet de régler un certain nombre de problèmes liés à la communication manuscrite :
  - ✘ Il n'y a plus de problèmes de lisibilité ;
  - ✘ Même s'il y a des fautes d'accords, si une tâche n'est pas achevée, on comprend quand même qu'elle est à effectuer quelle que soit la façon dont le verbe est accordé ;
  - ✘ Il s'agit d'un seul et même support, qu'on ne peut pas perdre ;
  - ✘ Si on se rend compte qu'on a oublié d'ajouter une tâche pendant nos heures de présence, on peut toujours la rajouter depuis chez soi avec son ordinateur ou téléphone personnels.

- Le suivi est facilité : les différents exemples d'utilisation de l'application que j'ai proposés mettent en évidence que l'application permet de suivre de façon simple et rapide les différentes étapes de la réalisation de tâches courantes en officine.
- Le fait d'avoir accès à un historique (à plus ou moins court terme selon la version de l'application choisie) est intéressant également.
- Amélioration de l'organisation : le fait de pouvoir classer les tâches dans différents projets (et même dans des sous-sections) en fonction des thèmes permet de planifier les actions de façon claire et précise.
- Gain de temps : La fonctionnalité de recherche et de tri des tâches en fonction de multiples paramètres (collaborateur, échéance, projet, priorité, statut de la tâche...) permet d'avoir un accès facile et rapide aux tâches à faire. Cela permet d'éviter de déranger ses collègues s'ils sont absents ou occupés et également d'éviter les doublons dans la réalisation de certaines tâches ou sous-tâches : quand une étape est cochée, on sait qu'elle a été réalisée.
- Les collaborateurs peuvent se sentir plus concernés : l'attribution des tâches pouvant se faire de façon nominative grâce aux étiquettes, lorsqu'une personne est désignée personnellement, elle peut se sentir plus concernée et donc plus impliquée dans la réalisation d'une tâche.
- Amélioration de la réactivité : l'application étant consultable depuis n'importe quel des postes de la pharmacie, l'accès est facile et rapide. Le fait qu'on puisse également la consulter depuis son ordinateur ou téléphone personnels permet si on le souhaite de connaître l'avancement de certaines tâches ou le rajout d'autres pendant notre absence.
- Amélioration de la qualité de la communication écrite : l'application offre la possibilité de créer des intitulés de tâches clairs et concis tout en donnant quand même des détails ou explications si besoin en commentaire(s).

- Todoist© est une application conforme au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)[15]. Celui-ci encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Le fait que cette application respecte ce règlement et qu'elle dispose d'une politique de confidentialité[16] représente un gage de protection des données.

## 5. Limites

- Une des limites de l'utilisation de cette application réside dans le fait qu'une fois qu'une tâche est achevée, elle disparaît de la liste et donc, si on a besoin de consulter les tâches achevées, il faut le faire de façon « manuelle ».
- Une des autres limites pourrait être le fait que comme toute application ou tout logiciel informatique, son utilisation peut paraître complexe pour des personnes qui ne seraient pas à l'aise avec l'informatique de façon générale.

Pour ces deux raisons, il est important de bien former et accompagner tous les membres de son équipe lors de la mise en place de l'utilisation d'un outil de ce type.

- Si l'application venait à être désuète à la suite de l'abandon de celle-ci par ses développeurs, il faudrait alors penser à changer d'application et trouver un moyen de transférer les données si besoin. Il faudrait également reformer toute l'équipe à l'utilisation d'un nouvel outil.

## B. Numérisation de l'information

### 1. Intérêt

L'intérêt principal de la numérisation de l'information est d'améliorer la communication écrite et donc la communication interne de façon générale.

Elle peut notamment permettre de répondre au problème des turnovers importants dans une équipe officinale en facilitant la transmission de l'information entre les collaborateurs.

## 2. Conditions de mise en place

Comme on a pu le voir précédemment, la numérisation de l'information doit se faire de façon progressive, encadrée et en mettant toujours à l'honneur l'esprit d'équipe.

Il faut donc demander leurs avis aux collaborateurs, les former, les accompagner, écouter leurs retours et les prendre en compte. Les réunions d'équipe à ce sujet peuvent être les bienvenues, notamment lors des débuts de l'utilisation d'un nouvel outil.

Il convient de faire en sorte d'identifier les collaborateurs qui seraient réticents ou qui auraient plus de mal à s'adapter à un nouvel outil informatique et leur accorder plus de temps de formation ou leur donner plus d'outils si besoin.

Le but est de chercher à atteindre une adhésion et une implication maximales de la part de tous les collaborateurs.

La numérisation de l'information permet d'améliorer la communication écrite mais ne doit pas remplacer la communication orale.

De la même façon, numériser l'information n'empêche pas de continuer à communiquer de façon écrite pour certains cas (écrire sur les tickets de produits dus aux patients par exemple) : cela permet d'avoir une vue d'ensemble sur un support virtuel et une vue plus directe puisque physiquement visible sur les différents produits concernés.

Il convient de définir les besoins de la pharmacie, afin de choisir un outil adapté à tous les collaborateurs et à toutes les situations.

### 3. Avantages

En résumé, ce que la numérisation de l'information dans le cadre de la communication interne au sein d'une officine peut apporter :

- Modernisation des pratiques ;
- Diminution du nombre de supports écrits (donc diminution d'utilisation de papier) ;
- Vision plus globale des tâches à faire ou en cours ;
- Élimination de certains problèmes qu'imposent le format papier ou manuscrit ;
- Amélioration de l'organisation (notamment en réponse au problème des turnovers importants dans une équipe officinale) ;
- Amélioration de la réactivité des collaborateurs ;
- Amélioration du suivi de la réalisation des tâches de façon générale ;
- Si utilisation d'un outil sous forme de « cloud » (possibilité d'accès aux informations depuis internet) : conservation des informations même en cas d'incendie ou de changement de matériel informatique.

### 4. Limites

Il existe cependant encore quelques limites :

- Un outil numérique aujourd'hui ne permet pas forcément de remplacer totalement le format papier : un outil comme l'application que j'ai pu présenter ne permet pas l'affichage d'informations comme un panneau d'affichage ; il ne permet pas non plus remplacer un cahier de liaison pour ce qui concerne la vie de l'officine, les informations générales à transmettre qui ne sont pas des tâches à réaliser.
- Il subsiste toujours le risque de la défaillance informatique : si internet ne fonctionne plus, on n'a plus accès à ce type d'outil qui nécessite en général une connexion. De plus, en cas de panne informatique ou de coupure d'électricité, on ne peut plus utiliser ce type d'outil non plus. Il faut donc prévoir une alternative en cas de problème : par exemple on peut réserver un cahier prévu à cet effet, qui permettra de prendre le relais pendant la durée du désagrément empêchant d'utiliser l'outil en question.

- Si l'outil utilisé est amené à ne plus être utilisable pour une quelconque raison, il faut chercher un autre outil équivalent et si possible transférer toutes les données nécessaires. Il faudra également reformer les membres de son équipe à l'utilisation d'un nouvel outil.
- Quel que soit le type d'outil choisi, il n'est pas relié au logiciel de gestion officinale : il faut donc toujours faire le parallèle et aller chercher les informations dans le logiciel quand besoin est.
- Si un collaborateur quitte l'équipe, il faut veiller à ce qu'il se déconnecte de l'outil ou penser à changer de mot de passe : une personne extérieure à l'équipe ne doit pas avoir accès à un outil propre à l'entreprise lorsqu'il l'a quittée. De la même façon, aucun membre de l'entourage des collaborateurs actuels ne doit pouvoir accéder aux informations numérisées via l'utilisation des supports personnels des collaborateurs.
- Le fait de numériser l'information permet si on le souhaite d'y avoir accès n'importe quand et depuis un support personnel (ordinateur, téléphone) : cela permet de se tenir au courant même quand on est absent, mais les temps de repos doivent rester consacrés à autre chose qu'au travail. Le côté numérique ne doit pas amener les collaborateurs à « surveiller » ce qui est fait par les autres en leur absence, ni à être en permanence connecté et tendre vers l'addiction au travail.
- Le choix d'utiliser ce type d'outil expose à un risque de mauvaise protection des données et donc de non-respect de la confidentialité. Pour éviter cela, il est préférable de bien choisir son outil, de se renseigner à son propos. On peut préférer l'utilisation d'une application ou d'un logiciel qui dispose d'une charte informatique, ou qui utilise un serveur européen et si ce n'est pas le cas, qui soit au moins conforme au RGPD.

Cette partie m'a permis de proposer plusieurs exemples d'utilisation d'un outil tel que l'application Todoist© dans des cas concrets qu'on retrouve au quotidien dans une officine. Elle permet également de soulever les points positifs et les limites de la numérisation de l'information de façon plus générale dans le cadre de la communication au sein d'une équipe officinale.

## CONCLUSION

La communication interne au sein d'une équipe officinale comprend plusieurs types de communication régis par différents codes, et utilise divers supports. La plupart d'entre eux est aujourd'hui de type papier ou manuscrit, ce qui offre des avantages mais peut également créer différents types de problèmes qui impactent le fonctionnement de la pharmacie et à terme la prise en charge du patient.

Les communications orale et écrite font toutes deux partie intégrante de la communication interne et sont vouées à être complémentaires.

Le fait de moderniser les pratiques en numérisant l'information peut permettre d'améliorer de façon non négligeable la communication interne écrite. Elle permet de regrouper des fonctionnalités de la communication écrite sous forme papier tout en ajoutant de nouveaux avantages. Cela permet entre autres d'utiliser moins de supports différents et donc moins de papier ; d'avoir une vision plus globale des tâches à faire ou en cours ; d'optimiser l'organisation de la pharmacie, la réactivité des collaborateurs et le suivi des tâches en général.

Cependant, certaines limites subsistent. Parmi elles : le fait que le numérique ne permette pas encore aujourd'hui de remplacer totalement le format papier ; les défaillances potentielles du matériel informatique, de la connexion au réseau et de l'outil choisi lui-même ; la possibilité d'accès permanent aux informations depuis un support personnel et les dérives que cela peut entraîner (non-respect de la confidentialité si une personne extérieure consulte les informations, diminution de la qualité des temps de repos si on consulte trop souvent les informations de chez soi) ; le choix de l'application qui doit être réfléchi afin de maximiser la protection des données.

La numérisation de l'information présente donc des avantages et des limites. Un des problèmes principaux reste que malgré les prouesses informatiques connues dans tous les domaines de nos jours, aucun outil complet permettant d'améliorer la communication interne ne soit à disposition dans les logiciels de gestion officinale à ce jour. Cela permettrait d'éviter d'avoir à chercher un outil, d'utiliser un outil sécurisé et d'harmoniser les pratiques dans toutes les pharmacies.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- [1] D. ANZIEU et J.-Y. MARTIN, *La dynamique des groupes restreints*. PUF, 1968.
- [2] B. Joly, « Chapitre 1. Présentation de la communication », in *La communication*, Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur, 2009, p. 7-10.
- [3] B. Joly, « Chapitre 2. La communication interpersonnelle », in *La communication*, Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur, 2009, p. 11-68.
- [4] E. TWITCHELL HALL, *La dimension cachée (Traduction Amélie Petita)*. Paris: SEUIL, 1971.
- [5] « Sous-section 7 : Publicité (Articles R5125-26 à R5125-29) - Légifrance ». [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006196575/#LEGISCTA000027510081](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006196575/#LEGISCTA000027510081) (consulté le 11 mars 2022).
- [6] « ISO - À propos de l'ISO », ISO. <https://www.iso.org/fr/about-us.html> (consulté le 11 mars 2022).
- [7] « ISO - Normes », ISO. <https://www.iso.org/fr/standards.html> (consulté le 11 mars 2022).
- [8] « ISO 9000:2015(fr), Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire ». <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr:term:3.6.1> (consulté le 11 mars 2022).
- [9] « Démarche qualité à l'officine - Nos missions - Ordre National des Pharmaciens ». <http://www.ordre.pharmacien.fr/Nos-missions/Assurer-le-respect-des-devoirs-professionnels/Demarche-qualite-a-l-officine> (consulté le 11 mars 2022).
- [10] « Démarche qualité à l'officine ». <https://www.demarchequalityoffice.fr/> (consulté le 11 mars 2022).
- [11] « Le Dossier Pharmaceutique (DP) | CNIL ». <https://www.cnil.fr/fr/le-dossier-pharmaceutique-dp> (consulté le 4 avril 2022).
- [12] « Mon espace santé, un nouveau service numérique personnel et sécurisé ». <https://www.ameli.fr/assure/actualites/mon-espace-sante-un-nouveau-service-numerique-personnel-et-securise> (consulté le 14 mars 2022).
- [13] L. M. des pharmacies.fr, « Information, formation et services pour les pharmaciens - Le Moniteur des pharmacies.fr », *Le Moniteur des pharmacies.fr*. <https://www.lemoniteurdespharmacies.fr/> (consulté le 16 mars 2022).
- [14] « Todoist : la to do list pour organiser vie et travail ». <https://todoist.com/fr/home> (consulté le 23 mars 2022).

[15] « RGPD : de quoi parle-t-on ? | CNIL ». <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on> (consulté le 5 avril 2022).

[16] « Privacy policy », *Doist*. <https://doist.com> (consulté le 5 avril 2022).

À PROPOS DE L'APPLICATION TODOIST© :

J'ai contacté les développeurs de l'application pour leur demander l'autorisation de parler de leur application et d'en utiliser des images, ce qu'ils ont accepté.

Todoist ainsi que son logo sont des marques déposées de Doist Holdings Inc.

## RESUME

La pharmacie d'officine est une entreprise particulière où la communication est omniprésente. Dans ce cadre, une bonne communication avec les membres extérieurs (patients, autres professionnels de santé) et avec les membres de l'équipe officinale est la clé du bon fonctionnement de la pharmacie et d'une prise en charge des patients de qualité.

La communication interne au sein d'une équipe officinale peut se présenter sous forme orale ou écrite, toutes deux complémentaires. Aujourd'hui, à l'ère du numérique, les supports privilégiés sont encore de type papier ou manuscrit. Se pose alors la question de la modernisation des pratiques en passant par la numérisation de l'information.

Ce travail de thèse vient dans un premier temps mettre en perspective les différents aspects de la communication et exposer les problèmes qui peuvent être rencontrés en officine. Il décrit ensuite les impacts potentiels pouvant avoir une influence sur le fonctionnement de la pharmacie et la prise en charge du patient.

Il se poursuit par un état des lieux de ce qui existe d'ores et déjà sous format papier ou manuscrit, en citant les points positifs et négatifs de ces supports.

Il est enfin l'occasion de présenter une proposition d'utilisation d'un outil numérique (l'application Todoist©) avec des exemples concrets de cas rencontrés au quotidien en officine, ainsi que de discuter des avantages et des limites de la numérisation de l'information dans le cadre de la communication interne au sein de l'équipe officinale.

## MOTS-CLES

**Pharmacie ; Officine ; Communication ; Communication interne ; Transmission ; Numérisation ; Information ; Application.**



## SERMENT DE GALIEN

En présence des Maîtres de la Faculté, je fais le serment :

De honorer ceux qui m'ont instruit(e) dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle aux principes qui m'ont été enseignés et d'actualiser mes connaissances,

De exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de Déontologie, de l'honneur, de la probité et du désintéressement,

De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers la personne humaine et sa dignité,

De ne dévoiler à personne les secrets qui m'auraient été confiés ou dont j'aurais eu connaissance dans l'exercice de ma profession,

De faire preuve de loyauté et de solidarité envers mes collègues pharmaciens,

De coopérer avec les autres professionnels de santé.

En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.

Que les Hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses. Que je sois couvert(e) d'opprobre et méprisé(e) de mes confrères si j'y manque.

Signature de l'étudiant

du Président du jury

Nom :

Nom :

Prénom :

Prénom :



## RESUME

La pharmacie d'officine est une entreprise particulière où la communication est omniprésente. Dans ce cadre, une bonne communication avec les membres extérieurs (patients, autres professionnels de santé) et avec les membres de l'équipe officinale est la clé du bon fonctionnement de la pharmacie et d'une prise en charge des patients de qualité.

La communication interne au sein d'une équipe officinale peut se présenter sous forme orale ou écrite, toutes deux complémentaires. Aujourd'hui, à l'ère du numérique, les supports privilégiés sont encore de type papier ou manuscrit. Se pose alors la question de la modernisation des pratiques en passant par la numérisation de l'information.

Ce travail de thèse vient dans un premier temps mettre en perspective les différents aspects de la communication et exposer les problèmes qui peuvent être rencontrés en officine. Il décrit ensuite les impacts potentiels pouvant avoir une influence sur le fonctionnement de la pharmacie et la prise en charge du patient.

Il se poursuit par un état des lieux de ce qui existe d'ores et déjà sous format papier ou manuscrit, en citant les points positifs et négatifs de ces supports.

Il est enfin l'occasion de présenter une proposition d'utilisation d'un outil numérique (l'application Todoist©) avec des exemples concrets de cas rencontrés au quotidien en officine, ainsi que de discuter des avantages et des limites de la numérisation de l'information dans le cadre de la communication interne au sein de l'équipe officinale.

## MOTS-CLES

**Pharmacie ; Officine ; Communication ; Communication interne ; Transmission ; Numérisation ; Information ; Application.**