

E-learning : ap efficacement



PLUS FLEXIBLE ET PLUS RAPIDE, LE E-LEARNING S'EST PETIT À PETIT IMPOSÉ DANS LES POLITIQUES DE FORMATION DES OFFICINES. MAIS CETTE SIMPLICITÉ ET CETTE SOUPLESSE NE DOIVENT PAS FAIRE OUBLIER QU'IL EST NÉCESSAIRE D'ENCADRER CE MODE D'APPRENTISSAGE.

PAR YVES RIVOAL

auront ensuite pour mission de prêcher la bonne parole auprès du reste de l'équipe. »

COMMENT FORMER ses équipes ?

Les conditions de réalisation de la formation constituent souvent la partie la plus délicate à gérer, du fait des contraintes qui pèsent au quotidien sur les équipes officinales. « *Le bon sens incite à réserver sur le planning des temps de formation lorsque l'équipe est au complet ou presque, et pendant les heures creuses, en général le matin ou en début d'après-midi* », conseille Solène Robard, responsable formation e-learning d'Ospharm qui propose neuf parcours en e-learning suivis chaque année par 1 500 apprenants. Mieux vaut également privilégier des sessions courtes, de 30 ou 45 minutes maximum, afin de ne pas perturber le bon fonctionnement de l'officine. « *Mais ces sessions doivent être régulières, une ou deux fois par semaine, afin de maintenir la dynamique de l'apprentissage* », complète Solène Robard. Le titulaire peut alors exercer une pression, pour maintenir les objectifs de réalisation des formations. « *Sur un module de deux heures, comme celui que nous consacrons à l'angine, le titulaire peut donner de quinze jours à un mois aux collaborateurs pour se former*, souligne Florence Bontemps. *Sur un module plus long de sept heures, une période de deux mois*

semble un objectif idéal, même si sur notre plateforme nous laissons trois mois aux collaborateurs pour aller jusqu'au bout de la formation car au-delà, ils risquent de perdre le fil. » À l'intérieur de ce cadre, il ne faut pas hésiter à exploiter la souplesse du e-learning. « *Un collaborateur peut très bien s'arrêter au beau milieu d'un module, parce qu'il y a une urgence sur le point de vente et reprendre sa formation cinq minutes après, même si*

Ce n'est pas parce que le e-learning est accessible tout le temps et n'importe où qu'il ne faut pas l'organiser ! », lance en préambule Charles Woitiez, le président de Ma Formation officinale, qui propose un catalogue de 57 modules e-learning, et qui dispense chaque année 100 000 heures de formation dans 5 000 pharmacies. « *Au même titre que les autres modes d'apprentissage, il doit figurer dans le plan de formation de l'entreprise et être intégrée dans le planning de l'équipe* », ajoute-t-il.

QUI FORMER sur quoi ? Avant de déterminer le planning, il faut commencer par fixer la stratégie de formation. « *Dans une petite officine où les collaborateurs doivent être polyvalents, le titulaire peut choisir de former l'ensemble de l'équipe sur la pédiatrie s'il souhaite développer cette expertise pour que tout le monde délivre les mêmes messages au comptoir*, souligne Florence Bontemps, directrice scientifique formation du *Moniteur des pharmacies*, qui édite un catalogue d'une quarantaine de modules e-learning centrés sur les pathologies et qui a délivré plus de 15 000 heures de formation en 2017. *Mais il est aussi possible, notamment dans les plus grosses structures, d'avoir des stratégies plus individualisées et orientées sur les souhaits de développement des collaborateurs. Vous pouvez par exemple désigner un ou deux référents sur l'aromathérapie qui vont se former, et qui*

La formation, même en e-learning, demande de la concentration.

Florence Bontemps, directrice scientifique formation du *Moniteur des pharmacies*.

prendre



en théorie, il est censé ne pas être dérangé pendant sa formation », explique Solène

Robard. Il va sans dire que ce temps d'apprentissage ne

doit pas avoir lieu au comptoir, entre deux clients. « La formation, même en e-learning, demande de la concentration, rappelle Florence Bontemps. Il est donc conseillé de réserver dans le back-office une petite salle équipée d'un ordinateur connecté à Internet où les collaborateurs ne seront pas dérangés. » Pour ce qui est du suivi de la formation, tous les acteurs mettent à disposition des titulaires une interface, qui permet de savoir si les collaborateurs respectent bien le timing attendu. « Le titulaire peut ainsi revoir son organisation, lorsqu'un salarié a pris du retard sur son planning », souligne Charles Woitiez.

QUEL RETOUR sur investissement ? Pour évaluer l'efficacité des formations, les organismes mesurent les progrès accomplis par les apprenants à l'issue de la session. « En moyenne, sur l'ensemble de nos parcours, nous observons un score moyen au quiz initial de 62 % et de 80 % au quiz final, soit un taux de variation de 27 % », observe Solène Robard. Enfin, pour capitaliser sur les nouvelles compétences acquises par l'équipe, des plans d'action doivent être mis en place. « Un titulaire qui a fait suivre à son équipe une formation sur les entretiens pharmaceutiques sur l'asthme peut, par exemple, fixer comme objectif à ses collaborateurs de réaliser un certain nombre d'entretiens dans le mois qui vient, conseille Solène Robard. Il peut aussi leur demander d'assister à l'exercice sur les dix premiers patients, afin de s'assurer que les points importants identifiés pendant la formation ont bien été abordés. » « Un mois après la formation, conclut Florence Bontemps, il est conseillé d'organiser une réunion d'équipe, pour échanger sur les difficultés rencontrées et sur les points à améliorer. » ●

ON EN PARLE

➔ RÉCOMPENSE DiabiLive star à Las Vegas

Développée par la start-up française MirambeauAppCare, DiabiLive s'est vue décernée le prix « Innovation Awards 2018 Honoree » au CES de Las Vegas. Cette application précise au patient diabétique la dose d'insuline qu'il doit s'injecter quotidiennement en fonction de sa prescription médicale, de son régime alimentaire et de son activité physique. DiabiLive indique également le total de glucides consommés après chaque repas et le nombre de calories consommées après la pratique sportive. L'application avait déjà été récompensée lors du concours Lépine 2016 International, puis au concours Lépine 2018 Européen. Elle a également reçu la médaille d'or du prix de la Société française de médecine de l'exercice et du sport. Y.R.



CANCER

Aproposducancer.fr

apporte des réponses simples aux questions que se posent les patients cancéreux et leur entourage. Tous les contenus sont l'œuvre de médecins de l'institut de cancérologie des Hospices Civils de Lyon, qui sont à l'origine du site. Y.R.

430 000

MESSAGES ONT TRANSITÉ

EN 2017, VIA L'ESPACE DE CONFIANCE DES MESSAGERIES SÉCURISÉES DE SANTÉ (MSSANTÉ), SOIT UNE CROISSANCE ANNUELLE DE 60 % EN VOLUME D'APRÈS L'AGENCE DES SYSTÈMES D'INFORMATION PARTAGÉS DE SANTÉ (ASIP SANTÉ). Y.R.

L'APPLI DU MOIS

Le groupe La Poste a présenté au CES de Las Vegas sa toute nouvelle application gratuite « La Poste eSanté ». Ce carnet de santé numérique permet à un patient de gérer l'ensemble de ses données de santé et de collecter les mesures recueillies par les objets connectés de santé, quel que soit le fabricant. Les données sont hébergées dans un espace numérique santé et peuvent être partagées avec les professionnels de santé dans le cadre d'un suivi post-opératoire ou d'une pathologie chronique. Ce carnet intègre également un système d'alerte et un outil de suivi des vaccinations. Avec cette nouvelle application, le groupe La Poste affiche encore un peu plus ses ambitions dans le monde de la santé. Y.R.

FORMATION

L'université de Caen Normandie vient de lancer un DU e-santé. Cette formation diplômante traite l'ensemble des questions d'ordre légal, déontologique et technique liées à la e-santé. Y.R.