HAL
open science

Valorisation de la fonction documentaire chez un répartiteur pharmaceutique

Céline Bellouin

To cite this version:

Céline Bellouin. Valorisation de la fonction documentaire chez un répartiteur pharmaceutique. Sciences de l'information et de la communication. 2002. dumas-01705043

HAL Id: dumas-01705043

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01705043v1

Submitted on 9 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Céline BELLOUIN

MAITRISE EN

SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 08 mars au 28 juin 2002

A la CERP

8, rue de Ticléni à Villeneuve d'Ascq

VALORISATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE CHEZ UN REPARTITEUR PHARMACEUTIQUE

Sous la direction de :

Monsieur Wallyn, responsable universitaire

Madame Erb, responsable professionnel

LILLE 3

UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE

UFR IDIST

Septembre 2002

B.U.C. LILLE 3

D 021 569935 3

Céline BELLOUIN

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 08 mars au 28 juin 2002
A la CERP
8, rue de Ticléni à Villeneuve d'Ascq

VALORISATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE CHEZ UN REPARTITEUR PHARMACEUTIQUE

Sous la direction de :
Monsieur Wallyn, responsable universitaire
Madame Erb, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Septembre 2002

Je tiens à remercier particulièrement Mr Vitale, directeur de l'Agence Grand Lille, pour m'avoir accueillie dans son établissement.

Merci à tous les membres du Service Téléphone pour leur accueil.

Un grand merci à Mme Erb pour sa présence et sa confiance.

INTRODUCTION 2

1. PRESENTATION DU LIEU DE STAGE 3

1.1 Présentation du groupe CERP Rouen 3

1.2 Présentation du Service Renseignements 3

1.3 Présentation de la mission de stage 7

1.4 Présentation de la méthodologie 8

2. ETABLISSEMENT D'UN DIAGNOSTIC SUITE A L'ANALYSE DES OUTILS DOCUMENTAIRES 9

2.1 Analyse de l'existant 9

2.2 Diagnostic 14
2.2.1 L'outil Internet 14
2.2.1 Le fonds de la documentation des laboratoires 15

2.3 Mon analyse du Service Téléphone 17

3. MES DIFFERENTES ACTIONS 19

3.1 Le fonds documentaire 19
3.1.1 Le désherbage 19
3.1.2 Réactualisation du fonds 20
3.1.3 Le mode de classement 21

3.2 Obtenir de l'information des laboratoires 24

3.3 Apprivoiser Internet 24

3.4 La documentation personnelle 25

3.5 Suggestion pour une amélioration du Service Renseignements 27

CONCLUSION 29

BIBLIOGRAPHIE 30

ANNEXES 32

Introduction

Le stage que j'ai effectué du 08 mars au 28 juin 2002 a eu lieu à l'agence Grand Lille de la Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique (CERP), que je remercie encore de m'avoir accueillie.

Dans le secteur concurrentiel de la répartition pharmaceutique, un grossiste-répartiteur ne peut plus se démarquer, aujourd'hui, de ses concurrents par les remises accordées aux clients. La différence se joue alors sur les services apportés par le répartiteur au pharmacien.
Un de ces services est l'information.
Les pharmaciens sont en demande croissante d'information et les entreprises se doivent d'être capables d'y répondre sous peine de prendre du retard sur leurs concurrents puisque cet apport d'information devient un élément de la concurrence.
Le Service Renseignements de la CERP, répartiteur pharmaceutique installé depuis un an, dans de nouveaux locaux, à Villeneuve d'Ascq, remplit précisément cette fonction.
Nous verrons comment ce service répond à cette demande d'information et les moyens mis en œuvre.
L'enjeu du stage fut de mettre en place un moyen d'accéder plus rapidement, tout en maintenant sa fiabilité, à l'information en vue d'optimiser le service.
Afin de mieux comprendre dans quel contexte va se situer mon action, il est nécessaire en préalable de présenter l'entreprise .
Nous verrons ensuite les différentes actions mises en œuvre, envisagées après analyse de l'existant.

1. Présentation du lieu de stage

1.1 Présentation du groupe CERP Rouen

La Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique de Rouen est l'héritière de la Mutuelle Coopérative Pharmaceutique de Rouen créée par quinze pharmaciens le 15 Novembre 1919. Avec 2 milliards d'euros en 2000, la CERP Rouen, troisième répartiteur français par ce chiffre d'affaires, représente 13 % du marché national.
Outre son activité de répartition pharmaceutique, le groupe CERP Rouen est composé de plusieurs filiales dédiées au service du pharmacien : maintien à domicile (Oxypharm), médicaments vétérinaires (Cédivet), informatique officinale (Isipharm) et un département Export.
L'agence Grand Lille , située à Villeneuve d'Ascq fait partie des 31 agences françaises de la CERP Rouen.

1.2 Présentation du Service Renseignements

Mon stage s'est déroulé sous la responsabilité de Nathalie Erb, Pharmacien Responsable Service Clients. Son rôle consiste à assurer l'interface entre la clientèle constituée des pharmaciens de la région environnante et les services internes afin de garantir la qualité du service aux clients. A ce titre, elle est en charge de différents services : le téléphone, la gestion des stocks et les retours produits .
Le Service Téléphone, « la voix de l'entreprise » est l'interlocuteur privilégié des clients puisqu'en constante relation avec eux . Il reçoit en moyenne 11785 appels par mois et en émet 3295, notamment pour la prise de commande des pharmaciens qui ont demandé à être appelés à heures régulières.
Ce service est composé du Standard et du Service Renseignements et est dirigé par Mme Delporte, responsable .
Pour faciliter la lecture, nous appellerons « standardistes » les personnes du Standard et « téléphonistes » les employées du Service Renseignements.
Le standard est chargé de la prise de commande des clients, il oriente les appels destinés à l'agence et donne aux pharmaciens des renseignements « de première catégorie » c'est à dire

toutes les indications visibles au niveau de l'écran de saisie de commande (prix, taux de remboursement, disponibilité produit, etc.). Il est composé de 9 personnes.

Les standardistes ne doivent pas donner d'autres renseignements aux clients mais orienter l'appel vers le Service Renseignements ou rédiger un « bon blanc » destiné aux téléphonistes lorsque celles-ci sont déjà en ligne. Le bon blanc est une fiche où est indiqué le nom de la standardiste qui a pris la demande, le nom du client, sa ville et son code, la date de l'appel, l'heure de l'appel, le degré d'urgence et l'objet de la demande .

Le Service Renseignements se trouve physiquement dans le même bureau que le standard. Il a son propre numéro d'appel distinct de celui du standard mais les pharmaciens ne l'utilisent pas toujours, préférant par simplicité composer celui du standard .

Il est animé par deux téléphonistes, Mme Denaes et Mme Blondeau, chargées de répondre aux demandes des clients concernant les produits de santé que sont les médicaments humains et vétérinaires, la parapharmacie et le matériel médical.

Le Service Renseignements assure, également, le débordement du standard lorsque celui est saturé .

Ces deux téléphonistes n'ont pas de formation pharmaceutique mais ont acquis leur connaissance avec le temps et l'expérience. Elles disposent pour répondre aux clients d'outils documentaires, dont nous ferons la description.

Le Service Renseignements assure d'autres fonctions que sont la prise de commandes directes aux laboratoires pour les produits qui ne sont pas détenus par l'agence, les retours de produits aux laboratoires et la répartition entre les pharmaciens des médicaments dont les stocks livrés aux répartiteurs sont limités .

Ces autres missions, qui font partie du service courant à la clientèle, représentent beaucoup de temps de travail et de démarches pour le Service Renseignements (appels des laboratoires en cas de litiges, envois de fax, préparation des commandes, etc.), ce dont les téléphonistes se plaignent, ressentant parfois ce travail comme une contrainte les empêchant d'exercer pleinement leur fonction première.

Il est vrai que les téléphonistes du Service Renseignements sont soumises à une certaine pression de la part des pharmaciens qui veulent la réponse au plus tard dans la demie journée, voire dans l'instant (notamment quand le pharmacien a son client à côté de lui).

La recherche va dépendre d'un autre facteur que celui du temps, les téléphonistes n'effectuant pas le même niveau de recherches selon la catégorie auquel appartient le client.

Les pharmaciens sont classés en quatre catégories en fonction de leur chiffre d'affaires, de 1 à 4, un client 1 étant un client faible acheteur et un client 4 un client à fort chiffre d'affaires.

Cette distinction correspond à un classement des priorités de traitement des demandes, en cas de surcharge du service.

La catégorie à laquelle appartient le pharmacien détermine également les prestations que la CERP va lui fournir. Si le Service Renseignements ne fait pas, le cas échéant, de recherches approfondies pour un client 2, (le temps d'une journée étant compté, on privilégie bien logiquement les demandes des clients importants fidèles à la CERP) il pourra néanmoins passer, pour lui, des commandes directes aux laboratoires, autre type de prestations.

Cette distinction entre les clients est due au fait que chaque pharmacien bénéficie des services de deux répartiteurs au moins, l'un étant son répartiteur préférentiel et l'autre son répartiteur « de secours » dans le cas où le premier ne détient pas ou n'a plus en stock le produit désiré.

Le Service Renseignements travaille donc en priorité pour les clients qui ont choisi la CERP comme répartiteur préférentiel, les autres pouvant s'adresser au leur pour toute demande de renseignements.

La catégorie commerciale est donc un critère déterminant pour comprendre le travail des téléphonistes, cette information leur étant indiquée sur l'écran de recherche après avoir saisi le code client.

L'activité du Service Renseignements est mesuré chaque mois par les statistiques des appels.

A titre indicatif, les statistiques du mois de Février relevaient 490 appels au numéro de téléphone du Service Renseignements, 175 abandons pour ce même numéro (les abandons représentent les clients qui ont raccroché durant le temps d'attente), 2000 appels récupérés en débordement du standard et 2000 appels sortants vers les clients et les laboratoires.

A mon arrivée, afin de comprendre quels types de demandes devaient traiter le Service Renseignements, j'ai établi une typologie à l'aide d'un fichier quantitatif et qualitatif alimenté chaque vendredi avec les demandes de la semaine, ce qui m'a permis également de définir les sources documentaires auxquelles ont recours les téléphonistes[1].

[1] Voir annexe n°1 : « Extrait du fichier des demandes du mois d'avril »

La typologie des demandes que j'ai pu définir est la suivante :

1. Demande d'équivalent :

- D'un produit étranger
- D'un produit qui ne se fabrique plus
- D'un produit qui ne convient pas

2. Demande concernant les laboratoires :

- Demande de renseignements sur un produit du laboratoire
- Demande sur les conditions de commande
- Demande de documentations et/ou d'échantillons
- Motifs de rupture d'un produit
- Demande concernant la date de commercialisation

3. Demande concernant les nouveautés :

- Demande sur un produit vu dans les médias
- Demande sur un produit dont les clients ont eu connaissance par le bouche à oreille
- Demande avec un nom approximatif de produit

4. Demande de produit correspondant à une indication (exemple : je cherche un produit contre les maux de ventre)

5. Commande d'un produit dont on veut confirmation sur l'indication au préalable

6. Problèmes concernant les commandes

- Commande non reçue
- Réception de mauvais produits
- Commandes directes laboratoires

Comme nous pouvons le constater, l'étendue des demandes adressées au Service Renseignements dépasse le cadre de ses missions et de ses compétences.

Nous verrons que les demandes de produit correspondant à une indication sont celles qui posent le plus problème, les téléphonistes réalisant pratiquement dans ce cas des « prescriptions » de produits à la place du pharmacien .

1.3 Présentation de la mission de stage

Le Service Renseignements remplit un rôle comparable à un centre de documentation en diffusant de l'information et en effectuant des recherches pour les usagers, à ceci près que le Service Renseignements de la CERP joue également un rôle commercial : les téléphonistes essaient de vendre un produit à chaque appel en proposant notamment des équivalents et en conseillant en priorité des produits détenus sur l'agence .

Néanmoins, la diffusion de l'information nécessite la même gestion documentaire qu'un service de documentation et c'est pour cette raison que la responsable du service Clients a répondu favorablement à ma demande en me confiant la création d'un classement documentaire pour la documentation des laboratoires.

Ce fonds comprend la documentation publiée par les laboratoires pharmaceutiques sur leurs produits et il permet aux téléphonistes de disposer de renseignements.

Mais peu mis à jour, il était devenu dépassé, donc plus utilisé. L'urgence s'est fait sentir par manque de place : les tiroirs étant saturés, on ne pouvait plus rien y mettre : il fallait agir.

Ma tâche était de le réactualiser en proposant un nouveau mode de classement.

Madame Erb avait la volonté qu'il soit destiné à tout le service Téléphone afin de susciter la curiosité et d'alimenter une culture professionnelle, tout en restant cependant l'outil de travail privilégié des Renseignements.

De plus, l'agence Grand Lille allait voir son activité augmenter en Juin 2002 avec la fermeture de l'agence de Valenciennes et le transfert de quatre-vingt de ses clients à Lille.

Ces quatre-vingt nouveaux clients allaient entraîner un surcroît de demandes pour le Service Renseignements, une gestion documentaire plus rigoureuse devenait donc nécessaire, celle-ci comprise comme un gain de temps dans le travail.

Si ce travail a occupé une grande partie de mon temps, j'ai également participé à la vie du service Renseignements en effectuant des recherches Internet ou en aidant pour des recherches dans la documentation des laboratoires.

En effet, si la demande initiale était la création d'un système de classement, j'ai pu apercevoir que ma présence répondait à une autre demande non formulée : le souhait du chef de service d'améliorer le Service Renseignements, de l'optimiser.

D'autres tâches annexes nécessaires pour aboutir au projet final seront abordées.

1.4 Présentation de la méthodologie

Afin de comprendre dans quel contexte j'allais agir, j'ai eu recours à l'observation participante, méthode employée par les ethnologues. En effet, ne connaissant rien du milieu de l'industrie pharmaceutique, un temps de découverte et d'adaptation de trois journées a été nécessaire avant toute chose. J'ai dû notamment me familiariser avec le milieu des laboratoires pharmaceutiques : leur nom, leurs produits, les groupes, les rachats, les fusions... Cet aspect du travail a d'ailleurs demandé du temps et des recherches pour « remonter à la source » afin de demander de la documentation aux laboratoires.

L'observation participante a consisté dans un premier temps à s'imprégner du milieu, du mode de fonctionnement du service, de ses missions et à prendre contact avec les téléphonistes et les standardistes.

J'ai ainsi pu observer les demandes des pharmaciens et les sources documentaires des téléphonistes.

Cette première phase m'a permis de constater la faible utilisation de la documentation des laboratoires, dont je compris plus tard les raisons .

Ce stage nécessitait d'acquérir une proximité avec le milieu étudié pour permettre le dialogue avec les téléphonistes et prétendre construire un classement documentaire pertinent.

Dialogue qui m'a permis d'adapter au mieux le classement, car je l'ai conçu pour et avec le Service Renseignements.

Tous les entretiens ont été menés de manière informelle, pendant le travail, entre deux appels, ou durant les pauses qui ont été des occasions privilégiées pour discuter de leur travail.

La difficulté à dialoguer durant la journée, à cause du grand nombre d'appels qui fait que le téléphone ne cesse de sonner, a été un facteur déterminant dans mon stage du fait de la nécessité de synthétiser, d'aller à l'essentiel dans nos échanges !

Les entretiens et l'observation n'ont cependant pas suffi à la compréhension du Service Renseignements : afin d'avoir une idée précise des demandes traitées par le Service et des sources documentaires utilisées (pour mieux adapter le classement) j'ai créé un fichier Excel précisant l'intitulé de la demande, les sources exploitées pour y répondre et l'aboutissement de la recherche (« réussite » ou « échec »). Ce travail, mené pendant un mois en exploitant chaque semaine les « bons blancs », qui sont les demandes des pharmaciens relevées par les

standardistes, m'a permis d'établir une typologie des demandes et ainsi de clarifier les missions et le rôle du service Renseignements, son quotidien.
J'ai également participé à de nombreuses réunions, dont certaines à mon initiative, pour faire le point sur l'avancée du projet, la première d'entre elles avec le Service Renseignements pour dresser un état des lieux de la documentation et proposer des changements puis d'autres avec Mme Erb et Mme Delporte.
A la fin de ma mission, il m'a paru utile de présenter mon travail à tout le service lors d'une réunion, pour qu'elles puissent l'utiliser au mieux et se l'approprier.

2. Etablissement d'un diagnostic suite à l'analyse des outils documentaires

2.1 Analyse de l'existant

Les outils documentaires à la disposition du Service Renseignements ne sont pas le fruit d'une démarche concertée et collective mais résultent d'une appropriation individuelle des besoins par la constitution de documentations personnelles.
Néanmoins, Mme Erb à son arrivée dans l'entreprise a fait l'acquisition pour le Service Renseignements d'usuels, d'ouvrages de référence que sont *Le Guide pratique des médicaments Dorosz* et *Le Dictionnaire des médicaments vétérinaires*, ouvrages auxquels les téléphonistes ont très souvent recours après s'être formées seules à leur utilisation.
Les autres ouvrages à leur disposition sont présentés ici par ordre décroissant d'usage :

- *Dico +* (édité par le centre de documentation de l'OCP, répartiteur concurrent)
  Répertoire des produits de parapharmacie
- *Vidal* édition 2002
  Répertoire annuel des médicaments
- *Maladies des animaux : guide thérapeutique* (1996)
- *Index nominum : International Drug Directory (1995)*
- *Les plantes dans la thérapeutique moderne*
- *Tarex : formulaire professionnel des médicaments officinaux, des préparations magistrales et des articles TIPS (1994)*
- *Dictionnaire Etim-Freisz : articles existant sur le marché du matériel médico-chirurgical et du pansement (1988)*

J'ai pu constater que les trois derniers ouvrages cités, d'édition ancienne, sont très rarement voire pas du tout utilisés, ce qui pose la question de leur réactualisation.
Pendant mon stage, Le chef de service a décidé de renouveler le Tarex et l'on peut supposer qu'ainsi il sera plus utilisé.

Le Service bénéficie aussi de l'abonnement du pharmacien responsable de l'agence à la revue *Le moniteur des pharmacies et des laboratoires*, magazine d'informations professionnelles, d'outils de formation continue et d'aide au conseil. Le chef de service en photocopie les pages présentant les nouveautés pour le service téléphone.
Le reste de la revue n'est pas proposé au service, ce que l'on peut regretter car sa lecture pourrait contribuer à leur formation personnelle et, possédant la même source d'information que les pharmaciens, le Service Renseignements serait au courant des nouveautés, des thèmes de vente selon les saisons par exemple (la grippe en janvier et les régimes en mai ...), ce qui lui permettrait d'anticiper et de préparer les demandes.
Ainsi, suite à un article sur les produits de régime, les téléphonistes pourraient prévoir les demandes d'informations sur ce thème.
Cela dit, s'il est nécessaire que le Service Téléphone soit informé des nouveautés, il est peu utile de les collecter si elles ne sont pas mieux exploitées.
En effet, après lecture par tous les membres du service, les nouveautés hebdomadaires étaient rangées dans un tiroir, sans aucun mode de classement. Ainsi, les téléphonistes ne disposaient que de leur mémoire et de leur opiniâtreté pour retrouver une nouveauté parue dans *Le Moniteur*, nouveautés qui suscitent toujours énormément de demandes.
J'ai fait part de cette difficulté à Mme Erb qui a décidé alors, de la création du « Cahier des nouveautés », cahier tenu à jour chaque semaine et reprenant les informations du *Moniteur* en les classant par type de produit (parapharmacie, etc.) avec un code couleur.
Ce cahier permet d'effectuer des recherches par indication, par nom de produit, par spécialité, par DCI (Dénomination Commune Internationale), par laboratoire et par semaine de parution.
Une standardiste a été chargée de sa mise à jour à l'aide :

- Des informations du *Moniteur*
- Du site Internet du Vidal, le Vidal Pro, qui publie également chaque semaine les nouveautés.

Le cahier a été mis à la disposition des standardistes et des téléphonistes.

Le Service dispose également de l'outil informatique propre à la CERP qui est la base de données *Prod.*

Prod est une banque de données gérée par le siège social, contenant des informations techniques sur les produits (le prix pharmacien, le taux de remboursement par la sécurité sociale, le conditionnement, etc.). Cette base permet d'avoir toute l'offre existante sur le marché. Un code indique si le produit est détenu ou non par l'agence.

Deux modes de recherches sont possibles dans *Prod* selon que l'on utilise *Rdoc* ou *Arbo.*

Sous Rdoc, la recherche s'effectue par mot-clé, nom de produit ou de laboratoire.

La possibilité de faire une recherche par produit permet d'avoir la liste des équivalents, au cas où c'est la demande et permet d'avoir l'état du stock avec l'origine de la rupture de stock éventuelle (agence ou fournisseur).

Le résultat de la requête à l'écran est une liste de produits indiquant s'ils sont détenus ou non par l'agence, ainsi que le prix, le taux de remboursement, le conditionnement, etc.

Ceci est rendu possible par le classement des produits dans la base par arborescence, arborescence visible dans *Arbo* qui permet de faire une recherche par catégorie.

En « descendant » dans les catégories, on arrive à une liste de produits qui correspondent à la dernière catégorie de l'arborescence[2].

Ce deuxième mode de recherche dans la base, *Arbo* étant un autre écran de recherche dans *Prod*, est moins utilisé par les téléphonistes qui y ont recours lorsque la recherche sur *Prod* a échoué, ou lorsque qu'elles n'ont aucun nom de produit en tête et préfèrent chercher par indication, bien que *Prod* le permette aussi, par mot-clé.

L'arborescence, de par sa précision, permet d'affiner sa recherche et de chercher d'abord dans des grandes catégories (par exemple « Cosmétique ») puis de descendre dans des catégories auxquelles on n'aurait pas pensées chercher.

Je dirai donc qu'*Arbo* donne aux téléphonistes des axes de recherche.

La banque de données est alimentée par la documentaliste du Siège social, mais elle tient compte des informations données par les agences pour sa mise à jour.

Les téléphonistes du Service Renseignements ont ainsi vu avec satisfaction des informations qu'elles avaient transmises figurer ensuite dans la base.

[2] Voir annexe n°2 : « Visualisation de l'écran de recherche et d'une notice sous *Arbo* »

A mon arrivée dans le service, Internet n'était pas encore en place. Seule la responsable du service disposait d'une connexion dans son bureau et effectuait les recherches internet.
Cette situation n'était pas satisfaisante car, de peur de « déranger », les téléphonistes osaient rarement solliciter une telle recherche.
Ce manque d'autonomie du Service Renseignements posait problème, de même que l'impossibilité de profiter des ressources d'Internet.
Le Service Téléphone en avait fait la demande depuis un an, depuis l'arrivée de la CERP dans ses nouveaux locaux à Villeneuve d'Ascq, mais rien n'avait été fait dans ce sens.
L'arrivée d'Internet dans le service ne représentait cependant pas pour moi une évidence : j'étais consciente de la nécessité de former le Service Renseignements à ce nouvel outil de recherche, pour qu'il soit efficace et qu'il apporte concrètement des améliorations au service.
Ma participation à cette formation, l'accompagnement à l'arrivée de ce nouvel outil, seront décrits un peu plus loin[3].

En dernier lieu, je m'attarderai sur le fonds de la documentation des laboratoires, sur lequel j'ai travaillé.
Ce fonds est constitué de la documentation envoyée par les laboratoires le plus souvent sur demande du Service Renseignements. Il présentait à mon arrivée la documentation de 102 laboratoires.
J'ai pu constater la difficulté d'obtenir de la documentation de la part des laboratoires pharmaceutiques, ceux-ci n'ayant vraisemblablement pas tous un service dédié à l'information de la clientèle. Cette réalité m'a beaucoup surprise, d'autant plus qu'un client bien informé est meilleur acheteur. Mais il est vrai que les laboratoires ont interdiction de faire de la publicité pour leurs médicaments : ils ne publient donc aucune documentation à destination des patients.
La documentation est réservée aux médecins et le Service Renseignements de la CERP en reçoit quelquefois : ce sont des fiches techniques sur les médicaments accompagnées d'un dossier d'étude scientifique sur le produit.
Le fonds de la documentation des laboratoires est en majorité composé de catalogues et il est précieux car il donne des renseignements techniques sur les produits du laboratoire et permet de visualiser toute la gamme. Ceci est très utile quand les pharmaciens recherchent un produit d'un laboratoire en particulier.

[3] Mon action concernant Internet est décrite dans la partie 3.3 « Apprivoiser Internet », page 24.

A mon arrivée, cette documentation était classée par ordre alphabétique de laboratoire, un dossier par laboratoire.
Il était géré et coordonné par une téléphoniste du Service Renseignements, qui se chargeait de demander la documentation puis de la ranger dans le classement.

Ce fonds est complété par ce que l'on appellera la « documentation personnelle » de chaque téléphoniste et standardiste. Celle-ci se trouve dans leur propre tiroir et est composée de documentations de laboratoires qu'elles ont jugé utiles de conserver. Cette documentation est personnelle au sens où le mode de classement n'est compréhensible que par sa propriétaire mais cette personnalisation n'empêche pas le prêt entre collègues.
Elles possèdent toutes un cahier dans lequel elles notent les informations utiles, mais il est bien souvent incomplet et non à jour.

Le Service Téléphone bénéficie également de l'information des laboratoires sous une autre forme, des « formations » assurées par un commercial du laboratoire sur un produit spécifique.
J'ai pu assister à la formation des laboratoires Brothier sur des pansements et la déléguée commerciale m'a dit combien les répartiteurs représentaient un partenaire irremplaçable et un chiffre d'affaires conséquent. Ainsi, elle regrettait de ne pouvoir venir plus souvent à la CERP qui réalisait un travail formidable d'information auprès de la clientèle.
Ces formations proposées par les laboratoires constituent bien une source d'information à part entière pour le Service Téléphone. Les téléphonistes apprécient beaucoup de voir les produits.
Concernant le laboratoire Brothier, la déléguée commerciale insistait sur ce qu'il fallait recommander aux pharmaciens, pour faire la différence entre les produits de Brothier et ceux des autres laboratoires concurrents sur le même marché.
Ces formations permettent aux standardistes et aux téléphonistes d'acquérir une connaissance des produits qu'elles auront à conseiller, à vendre et sur lesquels on va les interroger.

Le Service Renseignements a recours à l'aide d'autres services dédiés à l'information dans le domaine de la santé.
Ainsi, quand les téléphonistes recherchent l'équivalent français d'un produit étranger, elles font appel à la documentaliste de l'OVP (documentation du Vidal , « bible des pharmaciens et des médecins »).

En cas de difficulté à trouver un produit, elles peuvent se tourner vers la Pharmacie Centrale des Hôpitaux qui peut leur confirmer que ce produit est réservé à l'usage hospitalier par exemple.
Les téléphonistes ont recours aussi aux laboratoires quand elles n'ont pas leur documentation ou qu'elle n'est plus à jour.

2.2 Diagnostic

2.2.1 L'outil Internet

Au vu des outils de recherche disponibles au Service Renseignements, je trouvais fort regrettable l'absence d'Internet qui empêchait l'accès à de nombreuses ressources.
Je devinais que les sites des laboratoires pouvaient être un moyen d'information non négligeable, pouvant compléter la documentation papier.
De plus, de nombreux produits, notamment dans la parapharmacie et les produits de régime, se vendent exclusivement en ligne. Ne pas disposer d'Internet empêchait d'accéder à ces produits. Un mois après mon arrivée dans le service, j'ai donc suggéré l'installation d'Internet lors de la première réunion. Sachant que le service le réclamait depuis un an, j'insistais sur les avantages d'Internet. Cela fût repris dans le compte-rendu de la réunion, transmis au Directeur de l'agence. Moins d'un mois plus tard, Internet était installé sur le poste de la responsable du Service Téléphone.
L'acquisition de ce nouvel outil, s'il a réjoui les téléphonistes, devait s'accompagner d'une formation qui s'est d'autant plus avérée utile qu'Internet a été accueilli comme un outil exhaustif : son utilisation devenait un réflexe et quand elles ne trouvaient rien, leur conclusion était qu'il n'y avait rien et cela décourageait toute autre recherche.
Mais Internet n'est pas l'assurance du succès et après de nombreuses déceptions, j'ai vu son usage s'arrêter brutalement. Ceci a été très net dans le fichier que j'alimentais toutes les semaines et qui m'indiquait les sources documentaires.
Après une semaine de quasi exclusivité d'Internet, et beaucoup d'échecs dans les recherches, il n'y eut plus du tout d'usage d'Internet.
Comme tout outil, Internet ne peut pas donner plus qu'il n'a et je m'attachai donc à « débroussailler » le terrain pour le Service Renseignements en repérant les sites utiles ainsi que les banques de données, tel que je le décris par la suite[4].

[4] Mon action concernant Internet est décrite dans la partie 3.3 « Apprivoiser Internet », page 24.

2.2.1 Le fonds de la documentation des laboratoires

Après trois jours d'observation, j'ai constaté que le fonds de la documentation des laboratoires sur lequel j'allais agir n'était pas utilisé, c'est à dire que je voyais rarement les téléphonistes le consulter.

J'ai pu observer qu'en cas de besoin d'information auprès d'un laboratoire, elles avaient plus naturellement recours au téléphone, ce dont elles se plaignaient car ces appels leur faisait perdre du temps.

Renvoyées de service en service, les renseignements qu'elles arrivaient enfin à obtenir s'avéraient parfois inexacts, ce qui révèle que les téléphonistes ne s'adressaient pas aux bonnes personnes ou du moins qu'elles n'étaient pas dirigées vers les bons interlocuteurs.

Elles-mêmes vivaient très mal cette difficulté à obtenir des informations venant des laboratoires.

Ce qui m'a étonné, c'est le fait que les téléphonistes du Service Renseignements doivent constamment rappeler les missions du service à leur interlocuteur des laboratoires, comme si le fait que les répartiteurs assurent un service d'information à leur clientèle n'était pas une évidence.

Je ne comprenais donc pas la raison pour laquelle les téléphonistes persévéraient à rechercher de l'information auprès des laboratoires, ceux-ci n'étant visiblement pas toujours prêts à leur en donner . J'ai pu constater par exemple que les laboratoires revendeurs, et non fabricants, ne disposaient que peu d'informations sur les produits qu'ils vendent.

L'explication m'est apparue en commençant à inventorier le contenu du fonds de la documentation des laboratoires.

Ces documentations étaient pour la plupart très anciennes, parfois de presque dix ans. Nombre d'entre elles étaient inutiles, non exploitables (par exemple la fiche technique d'un produit).

On les trouvait en double, voire en triple exemplaire, ce qui causait le manque de place, symptôme du problème de ce classement.

Les téléphonistes justifiaient cette accumulation en invoquant le besoin de documentation pour les pharmaciens. Une des premières choses que j'ai faites a donc été de déplacer cette « documentation clients » qui prenait beaucoup de place pour rien. Et de lui consacrer un placard spécial.

Ce fonds n'avait jamais été trié et sans le rappel à l'ordre du manque de place, rien n'aurait été fait. Il était devenu complètement périmé, ce qui dans le domaine de la santé est crucial tant ce domaine évolue vite.

Ma tâche était donc de le réactualiser, non sans lui apporter des améliorations nécessaires pour qu'il soit encore plus efficace et que sa présence rende inutile les appels téléphoniques aux laboratoires.

En effet, outre sa validité, le classement posait un problème dans sa consultation.

Classé par ordre alphabétique de nom de laboratoire, ce fonds nécessitait que l'on sache « qui fait quoi » pour y avoir accès.

Par exemple, si l'on cherche une crème solaire pour bébé, il faut savoir que les laboratoires *Roc*, *Vichy* ou *Neutrogena* proposent des produits solaires. Sinon, à moins de demander à ses collègues, il faudrait chercher laboratoire par laboratoire.

D'autre part, même si l'on connaît les laboratoires qui proposent de tels produits, encore faut-il chercher laboratoire par laboratoire, dossier par dossier dans l'ordre alphabétique, lequel propose une crème solaire pour bébé.

Enfin, le fait même qu'ils soient rangés par ordre alphabétique posait problème : en effet quel nom retenir pour le classement ? Entre le nom du groupe, du laboratoire fabricant, du laboratoire distributeur et les noms de marque, cela pouvait prêter à confusion.

Le classement que j'ai trouvé à mon arrivée présentait d'ailleurs ce mélange.

Ces trois défauts identifiés, j'ai proposé, en accord avec la responsable du service, de modifier le mode de classement, en collaboration et avec l'aide des téléphonistes du Service Renseignements, ses futures utilisatrices.

La documentation personnelle pose également problème lorsqu'une téléphoniste possède une documentation qui n'est pas dans le classement, en privant ainsi toutes les autres. Si la chef de service avait la volonté de supprimer la documentation personnelle, j'estimais pour ma part qu'elle était indispensable au travail des téléphonistes mais qu'elle devait rester complémentaire du classement et ne pas se substituer à lui. Ce qui signifie que la documentation personnelle devait comprendre certaines documentations du classement, les plus utiles aux téléphonistes et aucune documentation de plus.

Le Service Renseignements souffre également d'un manque d'information concernant les nouveaux produits, apprenant fréquemment la sortie d'un nouveau médicament par les pharmaciens malgré le système du cahier des Nouveautés mis en place .

2.3 Mon analyse du Service Téléphone

J'ai pu ressentir durant mon stage des difficultés de communication entre le Service Renseignements et le Standard, cette tension étant causée essentiellement par le recoupement de mission de chacun des services.

Une telle situation est difficile à gérer tant elle est ambiguë : si le standard est tout à fait compétent pour renseigner les pharmaciens sur des demandes simples, la compétence du Service Renseignements est en revanche essentielle pour les demandes nécessitant une recherche.

La frontière entre les demandes traitables ou non par le Standard est difficile à définir.

Cette difficulté renforce le sentiment des téléphonistes du Service Renseignements qu'elles sont amenées à disparaître puisque que le Standard assure déjà en partie leur fonction.

En effet, une des téléphonistes du Service Renseignements m'assura lors d'une discussion que les Renseignements étaient amenés à disparaître puisque les standardistes donnaient également des renseignements aux pharmaciens.

Le Service Renseignements n'assurerait plus selon elle que les commandes directes aux laboratoires et la gestion des médicaments dont les stocks sont limités.

Elle s'inquiétait également du projet de supprimer la documentation personnelle car elles en avaient besoin.

Son inquiétude, qui rejoignait celle de sa collègue, expliquait leur manque de collaboration au projet de mon stage (cette absence d'implication s'est notamment exprimée lors de la création du fichier des demandes où elles ne m'indiquaient pas leurs sources documentaires)[5] et leur réticence à voir le mode de classement évoluer.

De telles craintes allaient pourtant à l'encontre du discours de la direction qui manifestait au contraire sa volonté de revaloriser le Service Renseignements. Ma présence allait d'ailleurs dans ce sens.

Dans cet esprit, la responsable du service prit l'initiative d'instaurer des réunions d'informations destinées au Service Téléphone et animées par le Service Renseignements.

Une telle action a pour conséquence d'apporter une source d'information supplémentaire aux standardistes sur un sujet de leur choix et de valoriser les connaissances du Service Renseignements. Ces réunions ont pris la forme d'un exposé d'une demi-heure suivi d'un repas convivial pris ensemble le midi .

---

[5] Voir annexe n°1 : « Extrait du fichier des demandes du mois d'avril », où l'on voit que la mention de la documentation utilisée n'est pas indiquée.

J'ai assisté à la première d'entre elles sur le thème des aiguilles de Huber, thème choisi par les standardistes pour les aider dans leur saisie de commande .

Si la première de ces réunions avait été préparée par le Service Renseignements, rien n'empêcherait par la suite qu'une standardiste puisse animer la réunion sur un sujet qu'elle maîtrise ou qui l'intéresse.

Priorité était donnée au Service Renseignements qui avait plus vocation à diffuser des informations. Et ceci aurait pour effet de démarquer le Service Renseignements du Standard.

J'ai pu observer que cette situation était source de conflits larvés, notamment lorsque les standardistes se servaient des usuels pour faire une recherche (à un moment de faible affluence d'appel) privant ainsi le Service Renseignements de son outil de travail .

Pourtant, dans certains cas, le Service Renseignements apprécie l'aide du Standard : pour des renseignements très courants (prix, taux de remboursement), des demandes de recherche de produit de grande vente et quand le Service Renseignements est débordé.

Les téléphonistes voient donc d'un bon œil l'action du standard concernant les demandes qu'elles considèrent comme ne relevant pas de l'ordre du Service Renseignements, notion floue, mais en règle générale, il est mal perçu que le Standard fasse des recherches.

Le Service Renseignements a tendance à se sentir dépossédé de son rôle, voire même de son utilité et de sa légitimité.

Mais comment distinguer nettement les demandes pour le Standard et celles pour le Service Renseignements ?

Selon les connaissances, l'expérience et l'ancienneté de chacune, les standardistes ne sont pas aussi compétentes pour renseigner les clients.

Leur interdire de donner tout renseignement représenterait un retour en arrière absurde et il serait dommage de les tirer vers le bas, d'autant plus que certaines ont une réelle envie d'augmenter leurs connaissances.

Une autre difficulté dans le service vient du fait que ce sont les standardistes qui transmettent les demandes des clients aux téléphonistes quand leur lignes sont occupées (ce qui arrive très souvent). Le travail des téléphonistes est donc dépendant des standardistes.

Or les téléphonistes ne comprennent pas toujours la demande du client et doivent obtenir des précisions auprès de la standardiste ou, quand elle ne sait pas, auprès du client.

Ce manque de précision dans les demandes représente une perte de temps considérable et agace le client qui se voit rappeler pour répéter sa question.

J'ai pu constater que cela constituait une difficulté dans le travail du Service Renseignements, voire même un obstacle.

Cette relation entre les deux services est déterminante si l'on veut comprendre le Service Téléphone.

3. Mes différentes actions

3.1 Le fonds documentaire

3.1.1 Le désherbage

Après avoir recensé les documentations existantes, ce qui m'a permis d'identifier les problèmes, j'ai procédé au désherbage. Je ne pouvais le faire seule puisque je ne connaissais pas encore suffisamment les besoins du Service et les différents laboratoires.
J'ai donc bénéficié de l'aide de Mme Delporte pour effectuer dans un premier temps un tri .
Elle seule pouvait me dire quel laboratoire n'existait plus ou ne travaillait plus avec la CERP, de même concernant les produits, lesquels n'étaient plus sur le marché ou ceux non détenus par l'agence. Auparavant téléphoniste au Service Renseignements, son expérience de ce service lui permettait d'identifier ses besoins en documentation.
Nous avons établi une liste de documentation à renouveler, ce dont je me chargerai, et au contraire supprimé des laboratoires du classement.
L'inventaire du fonds m'a également permis de relever les secteurs d'activité de chaque laboratoire et d'esquisser de grandes catégories dans lesquelles les regrouper. J'ai pu ainsi me familiariser avec les noms des laboratoires pharmaceutiques.

L'identification de la documentation à garder, à jeter ou à renouveler n'a pas été simple tant elle est variable selon les personnes. Par exemple, l'une aurait bien conservé la documentation de l'année précédente, ce qu'elle faisait dans sa documentation personnelle sur trois voire quatre ans, telle aurait jeté sans réticence.
Cette phase du projet a suscité quelques tensions, les téléphonistes ressentant ce désherbage comme une dépossession de leur documentation, dont elles ne se servaient néanmoins jamais.
La suite de mon travail a donc nécessité beaucoup de pédagogie et d'explication.

3.1.2 Réactualisation du fonds

Si l'ambition de réactualiser la documentation des laboratoires était simple, force est de constater que leur obtention auprès des laboratoires fut très difficile et l'on peut parler de persévérance de la part des téléphonistes pour en obtenir, après explication et légitimation de la demande.

Le Service Renseignements m'avait déjà fait part de cette difficulté, m'expliquant même que certains laboratoires refusaient de leur envoyer de la documentation en expliquant qu'ils en avaient déjà envoyés au siège de la CERP à Rouen. Le problème est que le siège ne redistribue pas cette documentation ou n'en reçoit pas suffisamment pour la distribuer sur toutes les agences .

Cet obstacle avait donc découragé les téléphonistes à réactualiser leur documentation mais ma présence leur a fait prendre conscience de l'intérêt de ce fonds et les a motivées.

Leur détermination nous a permis de renouveler la documentation de vingt laboratoires sur une centaine présents dans le fonds, et d'autres étaient en attente de réception lors de mon départ.

Ce qui est le plus important, au delà du nombre de documentations réactualisées, c'est que ma démarche a permis d'insuffler une « culture de l'information » : les téléphonistes ont acquis le réflexe de demander de la documentation quand elles ont un laboratoire en ligne et elles privilégient maintenant la consultation de ce fonds au lieu d'appeler systématiquement le laboratoire. Elles ont aussi accepté de trier, de garder selon leurs besoins.

Réactualiser et compléter ce fonds documentaire n'a pas été chose facile car j'ai eu de la difficulté à déterminer les besoins des téléphonistes en matière de documentation.

En effet, je pouvais difficilement mesurer la fréquence de collaboration avec un laboratoire et je ne voulais pas accumuler de la documentation de laboratoires avec lesquels le Service Renseignements ne travaille jamais. Seules les téléphonistes pouvaient me dire pour quels laboratoires elles avaient besoin de documentation.

Elles ont ainsi identifié ces laboratoires sur la liste fournie à ma demande par le Service Achats, ce qui m' a permis d'inventorier la documentation présente ou à acquérir.

Cette sélection parmi les laboratoires était nécessaire également par manque de place.

J'ai également souhaité, une fois ces laboratoires prioritaires renouvelés, rendre compte dans le fonds documentaire de l'offre disponible sur le marché.

Je trouvais intéressant que ce fonds fasse preuve d'une certaine exhaustivité pour que le Service Renseignements visualise, par exemple, tous les laboratoires proposant des produits cosmétiques afin de leur ouvrir des perspectives de recherches.
La présence des laboratoires dans le fonds documentaire préfigurait l'état du marché pour certains produits.
Cette exhaustivité est bien sûr impossible à obtenir mais je crois que les principaux laboratoires dans leur secteur d'activité sont désormais représentés.

3.1.3 Le mode de classement

Le choix du mode de classement a été dans une certaine mesure dicté par les moyens matériels à la disposition du Service Renseignements.
J'avais en effet d'abord pensé établir le cahier des charges pour une base de données dans laquelle toutes les documentations seraient référencées, après que je les ai indexées.
Les descripteurs concerneraient les indications des produits, leur nom et les laboratoires.
Une recherche par indication permettrait de visualiser toutes les références de documentations correspondant à l'indication, mais si les téléphonistes veulent avoir des renseignements sur un produit précis, elles pourraient directement taper son nom.
La recherche par laboratoire étant très utile quand la demande porte sur un laboratoire particulier, ces descripteurs pouvant bien sûr être croisés.
Les téléphonistes, à l'aide de requêtes par mots-clés, retrouveraient les références des documentations correspondantes. Les références étant reprises dans le classement, elles pourraient aller consulter la documentation souhaitée.
De plus, cette base aurait contenu toutes les informations pratiques concernant les laboratoires (coordonnées, interlocuteur, etc.), ce qui aurait permis de les centraliser.
Néanmoins, si cette solution était séduisante d'un point de vue technique, elle n'était pas adaptée au contexte.
D'une part parce que l'agence ne dispose pas de moyens informatiques et d'autre part parce que les téléphonistes du Service Renseignements ne sont pas formées à l'utilisation de l'informatique .
En effet, un classement informatisé nécessitait un informaticien et un documentaliste pour l'alimenter. Je devais veiller à proposer un classement que le Service Renseignements puisse gérer avec les moyens existants .

La solution la plus adaptée était donc un classement papier dont la consultation devait être la plus pratique possible.
Mon objectif était de trouver un mode de classement permettant d'accéder le plus rapidement possible à l'information contenue dans les documentations des laboratoires.
Nous avons déjà identifiés les défauts du mode de classement existant, défauts expliquant en partie l'absence d'exploitation de ce fonds.
Les entrées par noms de laboratoires, nécessitaient, nous l'avons vu, de connaître les secteurs d'activité des laboratoires pour rechercher un produit dont on n'a que l'indication.
J'ai donc proposé un mode de classement thématique, thèmes correspondant aux demandes les plus courantes et aux secteurs d'activité les plus fréquents des laboratoires.
Afin de définir ces thèmes, j'ai identifié lors du désherbage le secteur d'activité de chaque laboratoire (par exemple, le secteur d'activité du laboratoire Bayer est le diabète) et repris les thèmes qui correspondaient à un nombre significatif de laboratoires, un thème ne pouvant correspondre à un seul laboratoire.
Pour que ces thèmes soient pertinents pour les téléphonistes, qu'elles s'y reconnaissent, j'ai non seulement relevé les demandes les plus courantes mais je leur ai proposé mon idée de classement. Je leur ai demandé de me proposer des thèmes qui leur serait utile dans leur travail.
Ces thèmes ont donc émergé de la documentation existante, documentation que j'ai d'abord entrepris de réactualiser et de compléter après l'avoir dépouillé.
Les laboratoires sont ainsi classés par thèmes, puis par ordre alphabétique dans chacun des thèmes selon le nombre de laboratoires. En effet, pour les thèmes correspondant à peu de laboratoires, la documentation est classée dans le même dossier, tous laboratoires confondus.

Se posait également le problème signalé ci-dessus du nom à retenir pour le classement, entre celui du groupe, du laboratoire fabricant, du laboratoire distributeur, de la marque du produit, du nom qui désigne le produit...
J'ai choisi d'indiquer le nom du groupe (par exemple Pierre Fabre) puis ceux des laboratoires appartenant au groupe. Dans le cas où la marque est plus connue que le laboratoire, j'indique le laboratoire suivi du nom de la marque.
Ainsi, cette manière d'indiquer le nom permet plusieurs entrées, selon ce que l'on connaît.
Avant de bouleverser le classement je l'ai laissé jusqu'à la fin de mon stage par ordre alphabétique pour éviter une résistance au changement, dans l'immédiat.
J'ai donc procédé au nouveau mode de classement les deux derniers jours, après avoir exposé mon travail lors de la réunion du service.

Les réactions des téléphonistes et des standardistes ont été positives, elles ont vu dans ce nouveau mode de classement un gain de temps et une facilité de recherche.
J'ai choisi des thèmes qui leur sont très familiers, afin de faciliter leur adaptation à la nouveauté.
Le système de classement est le suivant :

- Alimentation – Diététique
  - Alimentation bébé
  - Nutrition clinique
  - Diététique (produits de régime)

- Contention –Phlébologie

- Cosmétique

- Glycémie – Diabète

- Phytothérapie

- Prothèses mammaires

- Orthopédie

- Sondes et poches

- Traitement des plaies

Ces grands thèmes couvrent l'ensemble de la documentation et correspondent chacun à des demandes fréquentes.

3.2 Obtenir de l'information des laboratoires

Téléphoner aux laboratoires était, nous l'avons vu, une tâche dévolue au Service Renseignements.

De tels appels posaient les problèmes que nous avons déjà identifiés et j'ai constaté qu'ils pouvaient être évités quand les téléphonistes avaient de bons interlocuteurs, connaissant le rôle et la fonction du Service Renseignements.

J'ai donc entrepris la création d'un annuaire des interlocuteurs, en donnant la priorité aux laboratoires les plus souvent appelés, avec l'aide des téléphonistes qui téléphonaient aux laboratoires en leur expliquant qui elles étaient, leur besoin d'information, et leur souhait d'obtenir le nom d'un interlocuteur privilégié ainsi que ses coordonnées.

Cette initiative s'est réalisée parallèlement à la réactualisation du fonds documentaire, ces appels ayant également permis de demander de la nouvelle documentation.

Faute de temps, l'annuaire est loin d'être exhaustif mais je pense que les téléphonistes y ont vu leur intérêt et poursuivront l'expérience.

L'annuaire a été également l'occasion d'une « campagne d'information » auprès des laboratoires sur le Service Renseignements de la CERP et je fus surprise de leur méconnaissance.

3.3 Apprivoiser Internet

Concernant Internet, je les ai incités à la curiosité en créant des favoris pour les sites institutionnels des laboratoires offrant la consultation en ligne du catalogue et leur ai identifié les ressources potentielles telles que les bases de données sur les médicaments. Parmi elles, le site Internet du Vidal , BIAM , Thériaque ...

J'ai édité une liste de sites qui pouvaient être utiles à leur activité, tels que les sites des laboratoires présentant un catalogue de produits pouvant compléter voire même remplacer la documentation papier, des sites institutionnels dans le domaine de la santé et des portails.[6]

[6] Voir annexe n°3 : « Quelques sites utiles au Service Renseignements ».

Je me suis attachée à leur montrer combien l'information sur Internet doit être validée, et d'autant plus dans le domaine de la santé. Il est donc préférable de privilégier les sites émanant d'institutions ou d'autorités administratives, tel le site de l'AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé), des centres de pharmacovigilance ou d'hôpitaux.

Le domaine des produits cosmétiques et de régime regorge par exemple de sites peu fiables.

Il était prévu que j'assure une formation à l'Internet, mais le temps nous a malheureusement manqué. J'ai donc essayé de transmettre les notions de base, lorsque l'occasion se présentait en les assistant dans leurs recherches.

L'absence d'une formation plus rigoureuse reste cependant pour moi un regret. Je reste convaincue que l'outil Internet n'est pas exploité à sa juste valeur au Service Renseignements.

Etant donné la relative difficulté de consultation d'Internet dont on a dit qu'il était installé sur un seul poste, et le manque de temps des téléphonistes pour y faire des recherches, ce qui explique que j'en ai fait beaucoup pour elles, le fonds des documentations laboratoires gardait toute sa légitimité, les deux outils étant complémentaires.

Je me suis donc attachée à créer un mode de classement pertinent faisant de ce fonds un outil convivial et attractif.

3.4 La documentation personnelle

Nous l'avons vu, les standardistes ne disposent pas des mêmes sources documentaires, suivant leur ancienneté, leur intérêt et leur curiosité.

Alors que certaines photocopient toute nouvelle documentation reçue d'un laboratoire pour l'avoir dans leur documentation personnelle et créent un classement, d'autres accumulent.

De plus, les standardistes les plus récemment embauchées ne bénéficient pas d'une distribution de catalogues les plus couramment utilisés, ce qui entraîne beaucoup de transferts vers le Service Renseignements, transferts de demandes qui auraient pu être évitées si elles avaient pu consulter la documentation.

Néanmoins, si une telle distribution des catalogues existait, elle devrait s'accompagner d'une formation sur les produits que les standardistes auront à prendre en commande voire à conseiller. Ce manque de formation a pour conséquence que les standardistes apprennent sur le tas, avec tous les défauts dans l'apprentissage que cela implique. La documentation devrait toujours s'accompagner de formation.

La responsable du Service Téléphone ayant constaté ce surcroît de travail pour le Service Renseignements demanda à voir les bons blancs rédigés par les nouvelles téléphonistes avant qu'elles ne les transmettent au Service Renseignements, afin de faire un tri entre ceux qui relevaient du Service Renseignements et les autres auxquels elles pouvaient répondre grâce à la documentation ou à la base de données Prod.

Ces différences de situation dans la documentation personnelle m'ont amené à proposer la création de ce que j'ai appelé un « kit-doc », kit identique pour toutes les standardistes.

Ainsi, elles disposeraient de la même documentation mise à jour, « ni trop, ni trop peu » pour reprendre les termes de la chef de service.

Le kit-doc serait composé de documentations des laboratoires correspondant aux demandes les plus courantes : par exemple, les catalogues de collants de contention, nécessaires pour choisir le modèle adapté au client selon ses mesures.

Afin de constituer ce kit-doc, j'ai eu recours à l'expérience de Mme Delporte et aux conseils de Mme Erb qui estima que notre première version contenait « trop peu » de documentations.

Nous avions en effet jugé préférable de ne pas inclure de documentations concernant les sondes et les poches, produits « sensibles » et extrêmement techniques.

Mme Delporte craignait que le fait d'avoir de la documentation encouragerait les standardistes à l'utiliser sans avoir les connaissances nécessaires à un bon conseil.

Ne pas mettre de la documentation concernant des produits sur lesquelles elles n'ont pas été formées serait l'assurance que les demandes soient renvoyées aux Renseignements et non traitées par les standardistes. En cas d'erreur de prise de commande à l'initiative d'une standardiste, il pourrait y avoir danger pour le patient.

Par manque de formation, on constate des différences de niveau de connaissances entre les standardistes, et la chef de service estimait à contrario, qu'on ne pouvait leur retirer collectivement, toute confiance et qu'au contraire le kit-doc pourrait être le moyen de tirer tout le service vers le haut.

Elle proposa ainsi un kit-doc évolutif selon les connaissances de la standardiste, connaissances évaluées à l'aide d'un contrôle des connaissances mensuel permettant de voir si la standardiste était prête à utiliser et à renseigner les clients sur des domaines précis.

Une fois le niveau de connaissance atteint, la standardiste pourrait disposer de la documentation dans son kit-doc.

Les téléphonistes du Service Renseignements accueillirent le kit-doc avec bienveillance, dans l'espoir que cela allait les soulager un peu des demandes « courantes ».

Le kit-doc permettait ainsi de clarifier le rôle de chacun des services, le Service Renseignements étant chargé des demandes nécessitant des recherches documentaires plus approfondies et le Standard pouvant renseigner les pharmaciens dans la limite de leur kit-doc.
Le kit-doc est composé de documentations de certains laboratoires, les plus significatifs dans leur secteur d'activité et avec lesquels la CERP travaille régulièrement, ou ceux qui suscitent beaucoup de demandes.
Son contenu est le suivant :

- Contention – Phlébologie
- Incontinence
- Orthopédie
- Sondes et poches
- Fils de sutures

3.5 Suggestion pour une amélioration du Service Renseignements

La difficulté à obtenir de l'information auprès des laboratoires pharmaceutiques m'a paru incompréhensible jusqu'à ce que la responsable du Service des Achats vienne apporter au Service Renseignements de la documentation qu'elle venait de recevoir d'un laboratoire.
Ainsi, les laboratoires diffusent de l'information sur leurs produits auprès du service commercial. Il s'agit ici d'information destinée à convaincre le répartiteur.
Puisque le Service Renseignements a tant de mal à obtenir de la documentation de la part des laboratoires et que le Service Achats en reçoit sans même en demander, pourquoi ne pas instaurer une collaboration plus étroite entre les deux services, les Achats faisant systématiquement parvenir au Service Renseignements toute nouvelle documentation reçue.
Cette collaboration serait d'autant plus profitable au Service Renseignements que les laboratoires envoient de la documentation concernant leurs nouveautés, et qu'il manque précisément d'éléments concernant ces nouveaux produits, qui suscitent pourtant de la part des pharmaciens de nombreuses demandes.

La même difficulté se pose pour les médicaments supprimés qui sont repris par un autre laboratoire. Le Service Renseignements ne dispose d'aucunes informations à leur sujet et le Service des Achats en reçoit des laboratoires qui veulent ainsi gagner de nouveaux clients.

Conclusion

Si les demandes de renseignement des pharmaciens auprès de leur répartiteur ont toujours existé, l'augmentation de la publicité de certaines gammes de produits (la diététique et l'incontinence par exemple) dans les magazines et dans les émissions télévisées autour de la santé n'a fait qu'accroître ce besoin d'information des patients et en conséquence le besoin d'information des pharmaciens.

Le passage aux 35 heures dans les pharmacies, en créant un manque de personnel, incite les pharmaciens à se tourner également de plus en plus vers leur répartiteur, moyen de contact facile, rapide et à large plage horaire (le standard de la CERP étant ouvert chaque jour de 8h30 à 20h sans interruption !). Les demandes des clients peuvent concerner des sujets très variés (les demandes saugrenues ne manquent pas, je retiendrai celle des croquettes pour chiens au caviar...) et qui, parfois, dépassent les missions du répartiteur (je retiendrai cet exemple qui m'a été rapporté : aller chercher un costume au Touquet pour un pharmacien lillois qui l'avait laissé en retouche) .

La CERP a la volonté de rivaliser avec ses concurrents en terme de service dont on vient de voir qu'il devenait déterminant, et c'est pour cela qu'elle a créé cette année son site web et mis en place en fin de l'année dernière un nouveau logiciel de prise de commande non plus basé sur l'orthographe des noms de médicaments mais sur la phonétique (le logiciel reconnaît et corrige maintenant de lui-même un produit saisi avec une mauvaise orthographe).

Malgré ces avancées, la CERP a encore quelque retard à combler vis à vis de ses concurrents, qui, par exemple, mettent à disposition un CD-rom mensuel contenant leur base de données sur les produits de santé.

J'ai donc pu constater combien la documentation représentait un budget conséquent que les entreprises ne sont pas toujours capables d'assumer même sils sont conscients de l'enjeu et de la nécessité de procurer des renseignements de manière sûre et rapide afin de satisfaire et de fidéliser encore davantage leur clientèle .

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

Harache, Christine, Launet, Martine. *Organiser et faire vivre le classement.* Paris : ESF Editions, 2000. (Collection Guide Pratique).

Vacher, Béatrice. *La gestion de l'information en entreprises.* Paris : ADBS Edition, 1997.

Documents électroniques en ligne

CERP. Site web du Groupe CERP Rouen [en ligne]. [consulté le 10 août 2002].Disponible sur le web : <http://www.cerp-rouen.fr>.

ANNEXES

ANNEXE N° 1 :

EXTRAIT DU FICHIER DES DEMANDES DU MOIS D'AVRIL

N°	Objet	Doc	1	0
1	sérum de vie antiâge crème labo ferté		1	
2	bandelettes PH dans les urines		1	
3	carte anticoagulation (Sintron ou Previscan)		1	
4	vernis à ongles mauvais goût bébé (pas Skinnail)		1	
5	attache-tétine		1	
6	bandelette urinaire pour bébé		1	
7	farine sans gluten pour régime		1	
8	thé feuille sauvage en infusette (Sinko)		1	
9	bandelettes urinaires avec protéines et hématurie		1	
10	kit de retrait pour l'implanon		1	
11	pansements découpés ou bandes à découper		1	
12	appareil pour glucotide		1	
13	lait "isomil"			0
14	rens labo pour milical draineur		1	
15	gélules phytobronz : âge enfant ?		1	
16	appareil de glycémie sans piquer		1	
17	équivalent M.C.H ampoule (NSFP)			0
18	clinutrène crème dessert voir labo pour échantillons		1	
19	ceinture de contention lombaire progress 21 cm haut		1	
20	erreur commande : possibilité retour labo ?		1	
21	"oxidiose" ou "coccidiose"		1	
22	sérum contre piqûres scorpion ou vipères		1	
23	poche "Pantadreun" ? Poche urine j/n			0
24	Prantal crème pr transpiration des pieds		1	
25	comprimé inhalation Sulfurye (?) labo Richet		1	
26	décolleur de lentes		1	
27	équivalent chaussette venoflex 1 coton...		1	
28	pile zinc 1,4 V/ZA13 Renata		1	
29	Ketec labo Aventis		1	
30	poudre pr cure de désintox alcool (Margel ?)		1	
31	sonde gastrique		1	
32	pansement imperméable 15 x 5		1	
33	Mustela 9 tache brune CIP 7646082			
34	équivalent ligastrap mais beige ou blanc T chev 24 cm		1	
35	équivalent Travogène (turquie) pour mycoses		1	
36	prod régime à faire 3j/s			0
37	dermophil visage		1	
38	lancette pr Medisensense softact		1	
39	huile essentielle de clous de girofle (pas Arkential) avec date de per.		1	
40	lacet pour corset	labo	1	
41	oligo élément naturel provenant de la mer gélules ou tablettes		1	
42	"Arpourpril" bouffées de chaleur		1	
43	Protisoya 750 gr prod régime parfum divers	labo	1	
44	pilulier journalier avec ampoule		1	
45	équivalent de Mycoultralan (NSFP)	Vidal	1	

46	housses anti acariens	Oxypharm		
47	savon neutre pour nourrisson		1	
48	Neutrogena crème soin anti-âge (avec rétinol et multi vitamines)		1	
49	tisane arôme fruits rouges sachet		1	
50	nveau autopiqueur au bras		1	
51	équivalent Anakit		1	
52	équivalent de mv protection masculine		1	
53	équivalent physiostat cpr		1	
54	équivalent molleskine mais plus grand			0
55	produit contre la teigne pour cochon d'inde	labo		
56	sirop de sapin labo Biovert	Internet	1	
57	crème pr lisser la peau après un bouton			0
58	arrivée produit	labo	1	
59	bande de contention = chaussette (Gibaud ?)		1	
60	"Convitec" ? 10x10 pansement		1	
61	équivalent prod bulgare Distill Colly base camomille bleuet	OVP		0
62	bandelette protéine		1	
63	comprimé pr les rhumes des foins des chats		1	
64	n° de tel labo		1	
65	Santal en infusettes		1	
66	ampoules oligo éléments fer		1	
67	vitamine C pr enfant avec sucre goût passion ou orange		1	
68	vermifuge poules en capsules ou gélules		1	
69	semainier avec une case par jour			0
70	équivalent med brésilien	OVP		0
71	écarteur nasal		1	
72	"sorrelis" : melisse, houblon, inocitol	labo	1	
73	essence lavande mâle aspic (labo Phytosun Aroms)	Internet	1	
74	poignet maintien pour enfant après plâtre	labo	1	
75	Dermatis savon labo evolupharm	labo	1	
76	parfum pinacol ?	labo	1	
77	progestérone + alcool et eau purifiée pr un animal		1	
78	Minsibilitte labo Plante et sens en spray 40 ml	Internet, Dico +		0
79	comprimé de "glucolens"			0
80	Tegaderm sous compresse		1	
81	bandelettes urinaires pour test héliobacter		1	
82	Le Fourmilier dose liquide		1	
83	arrivée produit		1	
84	masque froid yeux	Oxypharm	1	
85	commercialisation produit		1	
86	shampooing chiot contre la gale		1	
87	shampooing pour coloration labo Les 3 chênes		1	
88	hydratant après-soleil, apaise piqûres de moustique		1	
89	commande non reçue		1	
90	thermomètre pour non-voyant		1	
91	labo de Gimasyl		1	
92	huile de bain à la lavande		1	
93	ampoules artichaut + radis noir, amp Arkomédica stress, détente, ...		1	
94	équivalent Chlonasteb pr verrues (Brésil)	OVP		0
95	Roc fond de teint n° 4 ?		1	

ANNEXE N°2 :

VISUALISATION DE L'ECRAN DE RECHERCHE ET D'UNE NOTICE SOUS *ARBO*

```
ARBO      ARBORESCENCE DU FICHIER ARTICLES              Date : 12/09/02
          Menu G{n{ral - Affichage Arborescence de Niveau 0   Heure: 10H26M29

--------------------------------------------------------------------------------

1  GENERIQUES.la lettre G signifie:liste OFFICIELLE de l'AGMED.
2  PEDIATRIE.              branche 8888 prod.r{f{renc{s @ titre documentaire.
3  COSMETOLOGIE HYGIENE.   ¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢¢
4  ACCESSOIRES SOINS A DOMICILE ET SOINS CHRONIQUES.
5  ACCESSOIRES HYGIENE, CONTENTION, PROTECTION ET CONFORT.
6  MEDICATION FAMILIALE.DIETETIQUE ADULTE.TISANES.HERBORISTERIE.EXCIPIENTS.
7  v{t{rinaires.
8  DROGUERIE, HYGIENE DOMESTIQUE.produits chimiques et gal{niques.pr{sentoirs.
9  produits HUMAINS et VETERINAIRES en attente de code ARBO: 9999.

Choix      :        Optionnel : Valeur Crit}re 1
Ou Article :
                      Pf3:Retour/Niveau Sup{rieur Pf4:Fin
```

AR11 **ARBORESCENCE DU FICHIER ARTICLES** Date : 12/09/02
Heure: 10H27M27

5 ACCESSOIRES HYGIENE, CONTENTION, PROTECTION ET CONFORT.
51 BUCCO DENTAIRE.
512 ACCESSOIRES D HYGIENE BUCCO DENTAIRE.
5125 autres accessoires: gomme, gratte-langue,testeur d'haleine...

_____Affichage Article(s) de 001 @ 004 Sur un Total de 004 Article(s)

Sel	Phoce	Cip	Libell{	Px Tips	Px Pha	Dispo	Stock
	RE471	7265256	CLINIDENT GOMME DENT ETUI 2		2,96	S Info	AG=C
	GG764	7682540	FRESH KISS TESTEUR HALEINE		22,42	T	1
	NH479	7379480	HALITA GRATTE LANGUE		2,11	T	14
	CX150	7345009	PAPILLI LANGUE NET BT1		2,07	T	19

Pf3:Retour Pf4:Menu Pf7:Arri}re Pf8:Avant

ANNEXE N°3 :

QUELQUES SITES UTILES AU SERVICE RENSEIGNEMENTS

Sites de laboratoires pharmaceutiques

Urgo (www.urgo.fr) : accès produits classés en cinq catégories : blessures, ampoules, brûlures, hygiène nasale, antiseptique.
Fiche produit précisant les indications, le mode d'utilisation, les qualités du produit, les précautions d'emploi et la présentation. Photos des produits.

Superdiet (www.superdiet.fr) : présentation des produits par indications. Photos produits.

Groupe Pierre Fabre (www.biomerieux_pierrefabre.com) : liens vers les sites des laboratoires Avène, Ducray, A-derma, Pierre Fabre dermatologie, Galénic, Klorane, René Furterer, Physicians Formula : les noms des principaux produits.

Astrazeneca (www.astrazeneca.com) : aucune présentation des produits.

Coloplast (www.coloplast.fr) : soins des stomies : catalogue avec fiches produits, photos, références, mode d'emploi, FAQ, matériel pédagogique.
Soins des plaies : catalogue réservé aux professionnels de la santé (demander mot de passe par formulaire, réception par e-mail).
Troubles de la continence : catalogue en ligne.

Lifescan (www.lifescanfrance.com) : accès produits réservé aux professionnels de la santé par un mot de passe.

Brothier (www.brothier.com) : site "vide".

Gibaud (www.gibaud.com) : pas d'accès aux produits.

Scholl (www.drscholls.ca/francais) : accès aux produits, photos, descriptifs.

Sigvaris (www.sigvaris.com) : présentation de la gamme, pas des produits.

Les 3 chênes (www.3chenes.fr) : fiches produits.

Uriage (www.labo-uriage.com) : produits.
Uriage : filiale dermo-cosmétique du groupe Biorga.

Monot (www.lipha.fr) : laboratoire spécialisé dans les produits autour de la ménopause. Accès aux principaux produits.

Thuasne (www.thuasne.fr) : possibilités de rechercher un produit puis accès à sa fiche avec ses caractéristiques, ses indications, son remboursement, les tarifs, les tailles et les modèles, des conseils d'utilisation et une photo.

Innothera (www.innothera.com) : deux entrées possibles : un accès réservé aux professionnels de la santé et un pour le grand public, présentant les produits.

Cognon-Morin (www.cognon-morin.com) : accès réservé.

Amoena (www.coloplast.be) : catalogue des produits.

Vichy (www.vichy.fr) : catalogue.

Arkopharma (www.arkopharma.com/francais) : présentation des produits.

Abbott (www.abbott.fr) : accès réservé par mot de passe.

Avent (www.aventbaby.com/fr) : catalogue des produits.

Portails

www.pharmup.com

www.pharmacieconseil.com

www.pharmafind.com

www.pharminweb.com : annuaire des sites pour les pharmaciens.

Snip.fr : syndicat national de l'industrie pharmaceutique.

Caducee.net : « réseaux et système d'information santé au service des professionnels » (mot de passe)

www.argos-ip.fr : portail des métiers du domaine pharmaceutique.

www.aipef.com : *Le quotidien du médecin.* Annuaire de l'industrie pharmaceutique en France.

www.spinnaker.fr : observatoire de l'industrie pharmaceutique.

www.veille-pharmaceutique.com : moteur de recherche de ressources pharmaceutiques.

Banques de données

www.generique.net : base de données médicale sur les médicaments génériques.

BIAM (cri.ensmp.fr/biam) : banque de données automatisée sur les spécialités et les laboratoires.