



**HAL**  
open science

## Office commercial pharmaceutique de Villeneuve d'Ascq : vers une amélioration du fonctionnement du service de documentation

Edmonde Blary

► **To cite this version:**

Edmonde Blary. Office commercial pharmaceutique de Villeneuve d'Ascq : vers une amélioration du fonctionnement du service de documentation. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01722713

**HAL Id: dumas-01722713**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01722713>**

Submitted on 5 Mar 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.

**Edmonde BLARY**

MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage  
**Vers une amélioration du fonctionnement du service de documentation**

Stage effectué du 2 juin 1998 au 31 mai 1999  
à  
l'OFFICE COMMERCIAL PHARMACEUTIQUE (OCP)  
Villeneuve d'Ascq

Sous la direction de :  
Monsieur Jérôme Bertonèche, responsable universitaire  
Madame Florence Barbry, responsable professionnel

LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
U.F.R. I.D.I.S.T.

Juin 1999



**Edmonde BLARY**

MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage  
**Vers une amélioration du fonctionnement du service de documentation**

Stage effectué du 2 juin 1998 au 31 mai 1999  
à  
l'OFFICE COMMERCIAL PHARMACEUTIQUE (OCP)  
Villeneuve d'Ascq

Sous la direction de :  
Monsieur Jérôme Bertonèche, responsable universitaire  
Madame Florence Barbry, responsable professionnel

LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
U.F.R. I.D.I.S.T.

Juin 1999

## *Remerciements*

Je tiens à remercier particulièrement :

- Monsieur Didier Leday, directeur de l'OCP de Lille, pour m'avoir accueillie dans son établissement,
- Madame Florence Barbry,
- le service de documentation de l'OCP de Paris,
- tous ceux qui m'ont guidée lors de ce stage,
- Monsieur Jérôme Bertonèche.

# **Sommaire**

<b>INTRODUCTION</b>	p. 4
<b>1. PROLEGOMENES</b>	p. 6
<b>1.1. Présentation de l'OCP</b>	p. 7
<b>1.2. Présentation du service de documentation de l'OCP de Lille</b>	p. 7
<b>1.3. Présentation de la mission</b>	p. 8
<b>1.4. Présentation des procédés</b>	p. 10
<b>2. ETABLISSEMENT D'UN DIAGNOSTIC SUITE A L'ANALYSE DU FONDS DOCUMENTAIRE</b>	p. 12
<b>2.1. Analyse du fonds documentaire existant</b>	p. 13
<i>2.1.1. Rôle de l'information</i>	p. 13
<i>2.1.2. Description intellectuelle des documents</i>	p. 13
<i>2.1.3. Circulation de l'information</i>	p. 19
<i>2.1.4. Usages et pratiques du fonds documentaire</i>	p. 20
<b>2.2. Diagnostic</b>	p. 21
<i>2.2.1. Descriptif des modes de fonctionnement</i>	p. 21
<i>2.2.2. Enoncé des dysfonctionnements rencontrés</i>	p. 24
<i>2.2.3. Enoncé des causes possibles des dysfonctionnements</i>	p. 26
<b>3. PHARMAKON : VERS UN MEILLEUR USAGE DU FONDS DOCUMENTAIRE ET UN MEILLEUR ACCES A L'INFORMATION</b>	p. 27
<b>3.1. Remanier l'existant</b>	p. 28
<b>3.2. Remédier au silence</b>	p. 29
<b>3.3. Apprivoiser les nouvelles technologies...</b>	p. 32
<b>3.4. ... pour en améliorer l'usage</b>	p. 43
<b>CONCLUSION</b>	p. 45
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	p. 48
<b>ANNEXES</b>	p. 51
<b>RESUME</b>	p. 68

## *Liste des abréviations*

ACL : Association Codification Logistique  
AMF : Approvisionnement Mécanographique Fournisseur  
AMM : Autorisation de Mise sur le Marché  
B.D. : Base de Données  
BIAM : Banque de Données Automatisée sur les Médicaments  
CIP : Club Inter Pharmaceutique  
DCI : Dénomination Commune Internationale  
E.A.O. : Enseignement Assisté par Ordinateur  
IFP : Ile de France Pharmaceutique  
NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication  
OCP : Office Commercial Pharmaceutique  
RSS : Réseau Santé Social  
TIPS : Tarif Interministériel des Prestations Sanitaires

# **Introduction**

L'apparition de l'informatique a bouleversé les habitudes documentaires ; de même, l'arrivée des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) modifie les modes de travail.

Le service de documentation de l'OCP (Office Commercial Pharmaceutique) se trouve depuis le premier semestre 1998 confronté à l'apparition de ces nouvelles technologies : une nouvelle base de données sur CD-Rom et un site Internet. Ces sources d'informations sont donc venues s'ajouter au fonds documentaire existant ; nous verrons comment l'appropriation de ces nouveaux outils a entraîné une surinformation dans le service de documentation. En outre, il est apparu par la suite que le service était également confronté à un problème de sous-information.

Le manque d'information concernant un domaine différent de celui qui est touché par un surplus d'information, le centre de documentation s'est trouvé face à un problème de sous-information et de surinformation. Ainsi, après les prolégomènes et l'analyse du fonds documentaire suivie de l'établissement d'un diagnostic, nous tenterons de remédier à cette situation en vue de l'amélioration du fonctionnement du service.

# **Première partie**

# 1. PROLEGOMENES

## 1.1. Présentation de l'OCP

L'OCP est un répartiteur pharmaceutique. Distributeur de produits de santé, le "grossiste-répartiteur" s'approvisionne auprès des laboratoires et fabricants, stocke les articles et les achemine vers les pharmacies.

L'OCP est né en 1924 de la fusion de trois sociétés familiales (Piot, Lemoine et Royer, fondée en 1840, J. Merveau et Compagnie, née en 1855, et Michelat, Souillard et Compagnie, créée en 1871) exerçant la même activité de "commissionnaire en spécialités<sup>1</sup> de la place de Paris", afin d'améliorer les services destinés aux pharmaciens. C'est d'ailleurs dans cet objectif que le service de documentation de Paris a été créé, en 1952<sup>2</sup>.

L'OCP France Répartition, dont le siège est à Paris, comprend 56 établissements répartis sur huit régions. Mon stage s'est effectué à l'OCP de Lille situé à Villeneuve d'Ascq. L'OCP de Lille est un établissement régional qui, comme tout établissement régional, est équipé d'une technologie de pointe et dispose de la collection de produits la plus large. Il assure notamment la gestion des stocks et l'approvisionnement des autres OCP de la région Nord-Normandie, de dimension moins importante. L'OCP de Lille est un établissement dont dépendent les établissements associés de la région Nord-Normandie qui sont localisés à Boulogne-sur-mer, Arras, Amiens, Saint Quentin, Le Havre, Rouen et Caen<sup>3</sup>.

L'OCP de Lille se compose de plusieurs services : la production, le conseil gestion financière, la direction des ventes régionale (dont dépendent les commerciaux et les conseillers merchandising) et le service clients (dont dépendent les pharmaliens)<sup>4</sup>.

## 1.2. Présentation du service de documentation de l'OCP de Lille

Mon stage s'est effectué sous la direction de Florence Barbry, responsable services clients. Son rôle consiste à assurer l'interface entre la clientèle et les services internes, à garantir la satisfaction des clients et à organiser l'information et la communication clients. Elle s'occupe du centre de documentation, où travaillent neuf téléphonistes et huit pharmaliens (dont une est partie en retraite le 31 décembre 1998). Les téléphonistes sont chargées de la prise de commande des pharmaciens d'officine tandis que les pharmaliens sont d'anciennes téléphonistes, formées au métier de pharmalien, qui traitent les demandes du pharmacien et

<sup>1</sup> Une spécialité pharmaceutique est un médicament (substance active employée pour prévenir ou traiter une affection ou une manifestation morbide) préparé industriellement par un laboratoire.

Maitre, Georges-Pierre (dir.). *La route du médicament*. Paris : OCP Répartition, 1994. ISSN 09866795.

<sup>2</sup> Voir annexe n° 1 : organigramme du service de documentation de Paris.

<sup>3</sup> Voir annexe n° 2 : localisation des établissements OCP France Répartition.

<sup>4</sup> Voir annexe n° 3 : organisation régionale.

renseignent ce dernier sur les services de l'OCP. Cette fonction a été créée pour permettre au pharmacien de conserver un interlocuteur privilégié de l'OCP, face au développement de la télétransmission<sup>1</sup>. Les pharmaliens reçoivent des demandes diversifiées : de la simple prise de commandes à des questions concernant un produit, une maladie, les formations organisées par l'OCP, des renseignements de type commercial... Un quart des appels des pharmaciens d'officine traités par les pharmaliens<sup>2</sup> porte sur la documentation, c'est-à-dire tout ce qui implique une recherche documentaire concernant une information commerciale, un produit, etc.<sup>3</sup> Les téléphonistes et les pharmaliens ont un outil de travail commun : GAIN, progiciel qui leur sert à saisir les commandes des pharmaciens, à connaître les stocks des produits, à suivre les commandes, à consulter des informations sur les pharmaciens clients, etc. Néanmoins, d'autres sources documentaires sont consultées par les pharmaliens afin de pouvoir répondre aux demandes des pharmaciens<sup>4</sup>.

### 1.3. Présentation de la mission

Par nature, la santé est un domaine de progrès, d'évolution rapide de la connaissance. Dans l'ensemble des pays développés, les sites Internet dédiés à la santé se multiplient, offrant de nombreuses ressources en matière de documentation. Les chiffres mettent d'ailleurs en évidence l'intérêt des internautes, qu'ils soient particuliers ou professionnels, pour les sites concernant la santé. En effet, 25 % des pages consultées sur Internet concernent cette rubrique<sup>5</sup>.

L'OCP, ayant compris la valeur d'Internet, a créé son site professionnel, OCP Point, qui est le premier site répartiteur. En outre, l'OCP a souhaité anticiper l'évolution du Réseau Santé Social (RSS) en faisant découvrir Internet à travers son site. Le Réseau Santé Social a été créé en 1996 et devrait relier d'ici la fin de l'année l'ensemble des professionnels de santé par un Extranet et au travers, Internet<sup>6</sup>. C'est dans ce contexte qu'a été créé OCP Point, qui est présenté comme un site évolutif : en effet, à partir du premier niveau de

<sup>1</sup> La télétransmission est un procédé qui permet au pharmacien, grâce à un terminal placé dans son officine, de transmettre automatiquement sa commande à son répartiteur, sans passer par la téléphoniste.

Maitre, Georges-Pierre (dir.). *La route du médicament*. Paris : OCP Répartition, 1994. ISSN 09866795.

<sup>2</sup> En moyenne, les pharmaliens reçoivent 15 000 appels par mois et en traitent 13 000. Source : système ACD, traitement et suivi des appels sur informatique.

<sup>3</sup> Une enquête a été menée par Florence Barbry en février 1999 durant une semaine, de 8h30 à 15h30 pour connaître le nombre des appels selon leur nature. Les appels étaient classés en quatre catégories : les réclamations des clients (6 %), les commandes (50 %), la documentation (26 %) et le transfert d'appel (18 %).

<sup>4</sup> Ces outils sont détaillés dans la partie 2.1.2. intitulée "Description intellectuelle des documents".

<sup>5</sup> Hetier, Marie. Le multimédia à l'officine : la révolution du virtuel. *Le Quotidien du Pharmacien*, 15 février 1999, n° 1780, p. 10. ISSN 07645104.

<sup>6</sup> En l'an 2000, théoriquement, chaque assuré devrait être doté de la carte électronique Vitale qu'il devra présenter aussi bien à son médecin qu'à son pharmacien pour pouvoir obtenir le remboursement de ses frais de consultation ou de ses médicaments. Cette carte à puce comportera son numéro de sécurité sociale et les données socio-administratives nécessaires à sa prise en charge. Elle pourrait aussi contenir les informations médicales jugées utiles pour assurer une bonne continuité des soins entre les professionnels de santé qu'il sera amené à consulter. En l'an 2000 également, le médecin et le pharmacien devraient télétransmettre à la caisse de l'assuré, par le réseau intranet de santé social ou un autre réseau, la feuille de soins électronique correspondant à l'acte ou au médicament qu'ils auront délivré.

Hetier, Marie. Le multimédia à l'officine : la révolution du virtuel. *Le Quotidien du Pharmacien*, 15 février 1999, n° 1780, p. 10. ISSN 07645104.

fonctionnalités qui est proposé à présent, il ira en s'enrichissant. Ainsi, dans une interview pour une revue pharmaceutique, *Le Moniteur des Pharmacies*<sup>1</sup>, à la question "quels sont vos projets pour 98-99 ?", l'OCP répond : "[...] nous mettrons l'accent [...] sur l'utilisation des nouvelles technologies [...]", et ajoute en répondant à la question "quels types de services privilégieriez-vous ?" : "[...] nos efforts seront portés pour améliorer nos supports d'information et de documentation scientifique [...]."

Ayant compris l'enjeu des NTIC dans le monde de la santé, l'OCP a donc développé deux produits : une base de données sur CD-Rom (Clickadoc) et un site Internet (OCP Point). Les produits sont destinés aux clients officinaux mais également aux établissements OCP.

C'est un peu dans cet état d'esprit qu'a débuté mon stage en juin 1998. En effet, Clickadoc était installé en réseau depuis avril et OCP Point allait faire son apparition dans le courant du mois. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, l'arrivée de ces nouveaux outils n'a pas, dans un premier temps, perturbé les pharmaliens, qui ont conservé pour la plupart leur mode de travail. En effet, le service de documentation fonctionnait plutôt bien ; les usagers en étaient satisfaits et donc ne s'étaient pas vraiment penchés sur la nouvelle base de données.

Néanmoins, Clickadoc et OCP Point étant de nouveaux outils documentaires, il a semblé évident que le service de documentation devait exploiter ses nouvelles sources d'information ; d'où la mise en place d'une formation dans tous les établissements de la région Nord-Normandie, en vue d'une utilisation quotidienne des nouveaux produits documentaires. Cette formation s'est avérée nécessaire : comme la base de données Clickadoc, mise à disposition depuis quelques mois, n'avait pas été consultée (ou l'était très peu), il n'y avait aucune raison pour qu'elle le soit dans les prochains mois. Ce schéma s'est également reproduit avec OCP Point.

Ainsi, une des principales missions du stage était d'initier les pharmaliens aux nouveaux outils documentaires et à leurs modes de recherche. L'appropriation de ces sources a bousculé les habitudes du service de documentation et a révélé que des changements, des améliorations devenaient indispensables. En effet, la technologie faisant toujours preuve de progrès, les personnes qui travaillent dans un service de documentation ne peuvent se contenter de ce qu'elles ont mis en place et de ce dont elles disposent : elles doivent essayer d'améliorer et d'adapter leur service.

Cette première mission (liée à l'apparition des NTIC) en a entraîné d'autres. En effet, les nouvelles sources documentaires que sont Clickadoc et OCP Point sont venues s'ajouter à un fonds existant, sur lequel il convenait donc de se pencher, afin de constater les dysfonctionnements et les fonctionnements du centre de documentation et, s'il y avait lieu de le faire, de remédier à la situation.

<sup>1</sup> Briard, Clotilde. La répartition affine son offre. *Le Moniteur des Pharmacies*, 24 octobre 1998, cahier II du n° 2278, p. 65-66. ISSN 00269689.

## **1.4. Présentation des procédés**

### *1.4.1. L'observation participante*

Après une présentation du service, de son rôle et de ses missions, la première demi-journée de stage a consisté à prendre connaissance du terrain. Il s'agissait de comprendre le fonctionnement du service de documentation, de prendre contact avec les personnes qui y étaient rattachées mais aussi de se familiariser avec le milieu de la pharmacie. Ce stage nécessitait d'acquérir une proximité avec le milieu étudié. Cependant, une demi-journée n'est pas suffisante pour bien s'imprégner du milieu et la proximité s'est davantage construite en participant aux tâches qu'en étant un observateur extérieur inactif.

### *1.4.2. La recherche d'information par l'entretien et le questionnaire*

Plusieurs entretiens ont eu lieu lors de ce stage.

Lors de cette demi-journée, le premier entretien, improvisé, a porté sur les usages, les pratiques et les besoins du service. Le premier pharmalien rencontré fut celui qui s'occupait de la mise à jour du fonds documentaire. Il s'agissait donc de savoir comment cette personne procédait, d'où venaient les informations, quel était le rythme de la mise à jour... Suite à cet entretien, une "discussion" (toujours improvisée) avec chaque pharmalien a permis de connaître les sources d'information auxquelles chaque pharmalien avait le plus souvent recours et de savoir le domaine dans lequel il souhaitait avoir davantage d'informations.

Ces premiers entretiens ont essentiellement permis de se familiariser avec le service et de s'initier à son mode de fonctionnement.

Par la suite, d'autres entretiens ont eu lieu pour affiner quelques analyses. Ils seront détaillés un peu plus loin<sup>1</sup>.

Il est arrivé que la forme du questionnaire ait été préférée à l'entretien, pour des raisons d'ordre pratique. En effet, afin d'obtenir un échantillon suffisamment représentatif, une enquête a été menée pendant une quinzaine de jours, d'où la nécessité de noter au fur et à mesure les informations sur le questionnaire<sup>2</sup>.

### *1.4.3. L'évaluation*

Deux types d'évaluation ont eu lieu lors de ce stage. Comme nous le verrons, la première a consisté à évaluer la pratique des pharmaliens concernant les NTIC<sup>3</sup> ; la seconde a consisté à aider à la conception d'un produit<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Voir partie 3.2., "Remédier au silence".

<sup>2</sup> Voir partie 3.2., "Remédier au silence".

<sup>3</sup> Voir partie 3.3.1., "Apprivoiser Clickadoc".

<sup>4</sup> Voir partie 3.2., "Remédier au silence".

#### *1.4.4. La recherche documentaire sur Internet*

Plusieurs types de recherche documentaire se sont effectuées sur Internet. La recherche de sites s'est principalement faite par l'annuaire francophone Yahoo. Les sites recherchés devaient compléter le fonds documentaire du service<sup>1</sup> et aider à effectuer les missions confiées lors du stage<sup>2</sup>, notamment les formations aux NTIC.

#### *1.4.5. La bibliographie*

La bibliographie que l'on peut trouver à la fin du rapport de stage est composée de trois parties : les ouvrages, les articles de périodiques et les documents électroniques en ligne. Il s'agit d'un classement par support. A l'intérieur de ces parties, les documents sont classés par ordre alphabétique de noms d'auteurs. La bibliographie ne comportant pas un nombre important de documents, il n'a pas semblé utile de faire une bibliographie thématique.

Après une analyse du fonds documentaire suivie d'un diagnostic, nous verrons quelles solutions ont été trouvées pour l'amélioration et la valorisation du service de documentation.

<sup>1</sup> Voir parties 3.2., "Remédier au silence" et 3.3.2., "Apprivoiser OCP Point et Internet".

<sup>2</sup> Voir bibliographie.

# Deuxième partie

## **2. ETABLISSEMENT D'UN DIAGNOSTIC SUITE A L'ANALYSE DU FONDS DOCUMENTAIRE**

### **2.1. Analyse du fonds documentaire existant**

Dans cette partie, il s'agit d'analyser le fonds documentaire existant en s'arrêtant sur le rôle et la circulation de l'information, sur la description et l'usage du fonds documentaire.

#### *2.1.1. Rôle de l'information*

Avant même la création de l'OCP en 1924, André Royer (associé chez Piot et Lemoine en 1920) crée un bulletin mensuel, la *Revue des Spécialités*, qui traite des produits sur le plan technique et commercial, des problèmes passés et présents des métiers de la pharmacie dans des articles généraux... Les pharmaciens apprécient ce nouveau service alliant l'information commerciale à la réflexion sur la profession. Cette revue vient renforcer les liens entre les pharmaciens et l'OCP ; elle est d'ailleurs poursuivie par l'OCP jusqu'en 1939 où sa parution est interrompue.

André Royer avait pressenti cette nécessité de communiquer et ce souci d'informer les clients pharmaciens reste, malgré les années, primordial pour l'OCP. Néanmoins, l'information a évolué et elle est de plus en plus diversifiée ; dorénavant, les pharmaciens doivent être capables de donner des informations sur une spécialité, sur des produits autres que des spécialités, sur une maladie, sur les services proposés par l'OCP, etc. ; d'où la nécessité de créer, en 1984, le service de documentation de l'OCP de Lille et ainsi la possibilité d'anticiper la demande des clients et satisfaire le client le plus rapidement possible.

#### *2.1.2. Description intellectuelle des documents*

Afin de répondre aux clients, les pharmaciens disposent de nombreux documents pour les informer ; de plus, ce nombre commence à augmenter avec l'arrivée des nouvelles technologies dans le service de documentation. Les documents sont de nature différente, avec des modes de recherche, des fonctions et des contenus différents...

##### **2.1.2.1. Le fichier papier**

Un système de fiches manuscrites a été créé dès la mise en place du centre de documentation. Ces fiches manuscrites cartonnées contiennent des informations sur les produits diététiques, les spécialités, les spécialités étrangères, les produits cosmétologiques, les produits vétérinaires, les accessoires et répertorient les

laboratoires. Le fichier papier présente les produits tenus en stock ou non par l'OCP et contient les coordonnées des laboratoires. Pour les produits autres que les spécialités étrangères, les fiches présentent les propriétés, les indications, les conseils d'utilisation, les contre-indications, le nom du fabricant et/ou du distributeur, les précautions d'emploi, les présentations, la composition, le code ACL (Association Codification Logistique) / CIP (Club Inter Pharmaceutique<sup>1</sup>), les prix (prix pharmacien, prix public, TVA, prix de base de remboursement TIPS (Tarif Interministériel des Prestations Sanitaires)). Pour les spécialités étrangères, le nom du produit étranger est mentionné, suivi de la DCI (Dénomination Commune Internationale) et éventuellement un équivalent français.

Les fichiers sont au nombre de cinq : le premier contient les spécialités et les produits diététiques (représentés respectivement par un "s" et un "d" notés en haut à gauche de la fiche) ; le deuxième contient les accessoires (représentés par un "a") et les produits cosmétologiques (représentés par un "c") ; le troisième, les laboratoires ; le quatrième, les spécialités étrangères ; le cinquième, les produits vétérinaires. Les fiches sont classées par ordre alphabétique. Un pharmalien est chargé de la mise à jour de ces fiches dès qu'il reçoit de la part du siège le fichier AMF (Approvisionnement Mécanographique Fournisseur) qui concerne tous les achats de l'OCP. Le pharmalien crée alors les fiches de ces nouveaux produits à partir de la documentation envoyée par les laboratoires. Les modifications des fiches, quant à elles, se font à partir de la documentation des laboratoires et des renseignements trouvés dans la presse<sup>2</sup>.

#### 2.1.2.2. Le Copex

Le Copex est le nom du lecteur de microfiches qui permettent d'identifier un produit et d'en connaître les propriétés, les indications, les conseils d'utilisation, les contre-indications, le nom du fabricant et/ou du distributeur, les précautions d'emploi, les présentations, la composition, le code ACL / CIP, les prix, les tableaux de prise de mesures ou de correspondances de tailles pour les accessoires et les articles d'orthopédie. Les microfiches sont remises à jour chaque mois (remise à jour faite par le siège) et se distinguent en trois thèmes : les médicaments (médicaments humains, équivalents français des médicaments étrangers, médicaments vétérinaires), les spécialités nouvelles (nouveautés du mois sélectionnées, médicaments et dérivés sanguins délivrés à la Pharmacie Centrale des hôpitaux), la parapharmacie (accessoires, diététique, herboristerie, orthopédie, cosmétologie). Les noms des produits sont classés par ordre alphabétique. Pour chaque thème, on retrouve un répertoire de fabricants et de distributeurs, classés également par ordre alphabétique. Pour faciliter les recherches, dans les microfiches médicaments, on retrouve des renvois d'aide : renvois de la DCI vers les spécialités, renvois d'un ancien nom vers un nouveau nom, renvois vers la microfiche parapharmacie pour certains produits n'ayant pas obtenu l'Autorisation de Mise sur le Marché (AMM), renvois par catégorie de produits (vaccin, insuline) vers les spécialités correspondantes. Dans les

<sup>1</sup> Le Club Inter Pharmaceutique délivre un numéro d'identification pour chaque médicament (il s'agit de son numéro d'Autorisation de Mise sur le Marché (AMM)) et chaque produit de parapharmacie.

<sup>2</sup> La presse que reçoit le service de documentation est détaillée dans la partie 2.1.2.7.

microfiches parapharmacie, différentes formes de renvois permettent également d'orienter la recherche : renvois systématiques d'un ancien nom vers le nouveau nom et d'un nom générique vers le nom commercial, renvois par catégorie de produits vers les noms commerciaux, renvois vers la microfiche médicaments pour les produits venant d'obtenir une AMM.

#### 2.1.2.3. Le Dico Plus

Le Dico Plus est un dictionnaire, dont la parution est annuelle, qui donne la description de plus de 22 000 produits de parapharmacie classés par ordre alphabétique avec leurs principales caractéristiques, les propriétés, les indications, les conseils d'utilisation, les contre-indications, le nom du fabricant et/ou du distributeur, les précautions d'emploi, les présentations, la composition, le code CIP, les prix, les tableaux de prise de mesures ou de correspondances de tailles pour les accessoires et les articles d'orthopédie. Le Dico Plus, ne répertoriant que la parapharmacie, ne décrit pas les médicaments. A cette description des produits s'ajoutent des tableaux de synthèse pour les accessoires, la diététique, la cosmétologie et l'orthopédie, un répertoire des fabricants et distributeurs avec leurs coordonnées et la liste des produits de chaque fabricant, et aussi différentes formes de renvois (les mêmes que celles pour la microfiche parapharmacie).

#### 2.1.2.4. Le Vidal

Le Vidal est un dictionnaire qui paraît tous les ans aux éditions du Vidal, avec quelques remises à jour (irrégulières) par an. Le nom des médicaments constituent principalement les entrées du dictionnaire. Les produits sont décrits par leurs formes et présentations, la composition, les indications, la posologie et le mode d'administration, les contre-indications, les mises en garde et précautions d'emploi, les interactions, les incompatibilités, les conditions particulières de conservation, les effets indésirables... Le Vidal comporte plusieurs sections : tout d'abord, les médicaments sont classés par DCI, puis par famille pharmacothérapeutique, et enfin par ordre alphabétique.

#### 2.1.2.5. Le 36 16 OCP

Le service télématique 36 16 OCP, remis à jour tous les deux mois, contient des informations sur les produits de parapharmacie. Les pharmaliens interrogent cette banque de données en langage naturel lorsqu'ils ne connaissent pas le nom du produit recherché. La notice des produits reprend les mêmes informations que celles du Dico Plus : les propriétés, les indications, les conseils d'utilisation, les contre-indications, le nom du fabricant et/ou du distributeur, les présentations, la composition, le code CIP, les prix...

#### 2.1.2.6. Le 36 16 Sopharmex

Le 36 16 Sopharmex est une banque de données, créée par l'IFP (Ile de France Pharmaceutique), un autre répartiteur pharmaceutique. Sur ce service télématique, on trouve les nouveautés sur les spécialités étrangères. La recherche est en mode libre : il suffit de taper le nom d'une spécialité étrangère ou le début de son nom. Les renseignements donnés sont : le nom du produit, le pays, le laboratoire, le type de produit (comprimé, solution buvable...), les indications et surtout, l'équivalent français approchant s'il existe.

#### 2.1.2.7. La presse

Le service de documentation est abonné à différents types de revues, aussi bien grand public que spécialisée. En effet, certaines demandes des pharmaciens portent sur la presse grand public lue par leurs clients ; ainsi, les pharmaliens et les clients des pharmaciens ont recours aux mêmes sources d'information. Pour la presse spécialisée, les pharmaliens lisent *Le Moniteur des Pharmacies* (hebdomadaire), *Le Quotidien du Pharmacien* (bihebdomadaire), *Impact Pharmacien* (mensuel), *Les Nouvelles Pharmaceutiques* (bimensuel), *Le Trébuchet* (mensuel), *Médecine Douce* (mensuel), *Bien-Etre* (mensuel) ; comme presse grand public, ils lisent *Femme Actuelle* (hebdomadaire), *Top Santé* (mensuel), *Santé Magazine* (mensuel).

#### 2.1.2.8. La revue de presse "Quoi de neuf"

La revue de presse sur support papier, qui est mensuelle, se divise en plusieurs rubriques : thérapeutique<sup>1</sup>, spécialités, diététique, cosmétologie, réglementation, accessoires, hygiène, homéopathie, herboristerie, vétérinaire, nutrition, messagerie svp doc<sup>2</sup>. Elle permet aux pharmaliens de connaître l'essentiel de l'actualité dans le domaine de la santé. Les informations sélectionnées pour la revue de presse proviennent des revues spécialisées et grand public mentionnées ci-dessus (à l'exception de la rubrique "messagerie svp doc"), et de la revue de presse de Paris envoyée au service de documentation de Lille (cette dernière contient moins d'articles et ne traite pas de la thérapeutique). La sélection de l'information porte sur l'importance et la pertinence des informations ; de plus, il arrive que plusieurs revues traitent du même sujet, il s'agit alors de choisir le document le plus représentatif du sujet et le plus complet.

<sup>1</sup> La rubrique thérapeutique traite des découvertes faites dans le milieu de la santé, des nouveaux traitements...

<sup>2</sup> Dans la rubrique "messagerie svp doc", on trouve les différents messages envoyés au service de documentation de Lille par le service de documentation du siège. Les informations peuvent concerner les produits, les différentes demandes des pharmaciens ou l'actualité (par exemple, une offre spéciale à l'occasion de la journée mondiale du sida).

#### 2.1.2.9. Les classeurs thématiques

Des classeurs thématiques ont été créés en fonction de thèmes plus ou moins généraux, qui font l'objet d'une demande de la part des clients et ne sont pas (ou différemment) abordés par les autres supports documentaires. Les thèmes sont les suivants : maladies, drogue, législation, régimes. Les documents sont réunis selon le domaine et classés par ordre alphabétique. Le fonds documentaire provient de dossiers, d'articles parus principalement dans la presse. Un pharmalien est chargé de l'alimentation des classeurs thématiques.

#### 2.1.2.10. Clickadoc

Clickadoc<sup>1</sup> est une base de données (B.D.) sur CD-Rom qui répertorie plus de 35 000 produits : spécialités, accessoires, dispositifs médicaux, orthopédie, matériels de soin à domicile, diététique, herboristerie, hygiène-cosmétologie, contactologie. Clickadoc est remise à jour tous les deux mois par l'OCP de Paris. La B.D. permet d'effectuer une recherche grâce à douze champs différents : nom du produit, nom du laboratoire, classification, caractéristiques, composition, code ACL/CIP, domaine, TIPS, référence, voie d'administration, indications, contre-indications/précautions<sup>2</sup>.

L'utilisateur peut également recourir aux opérateurs booléens ET, OU, SAUF, aux troncatures ? et \*.

Clickadoc effectue les recherches en tenant compte des relations synonymiques et des relations entre un mot-clé générique et un (ou plusieurs) mot(s)-clé(s) spécifique(s). Le choix des mots-clés s'effectue soit par une liste déroulante, soit grâce à une aide sur le choix des descripteurs, soit en recherche libre.

La visualisation<sup>3</sup> des résultats de la recherche se fait en deux étapes. D'abord apparaît la liste des produits qui correspondent à la requête. Pour obtenir la notice détaillée des produits, il suffit de sélectionner les produits dans la liste. La notice présente alors le nom du produit, le nom du laboratoire et ses coordonnées, les formes et présentations, la composition, les indications, la posologie et le mode d'administration, les contre-indications, les mises en garde et les précautions d'emploi, les interactions, les incompatibilités, les conditions particulières de conservation, les effets indésirables, les prix... Par la suite, Clickadoc contiendra les équivalences étrangères et les images des produits, et proposera une comparaison par prix (suite à l'arrivée des génériques<sup>4</sup>).

<sup>1</sup> La B.D. Clickadoc sera évaluée dans la partie 3.3.1., "Apprivoiser Clickadoc".

<sup>2</sup> Voir annexe n° 4 : définitions des champs.

<sup>3</sup> Voir annexe n° 5 : visualisation des écrans de recherche et d'une notice lors d'une requête.

<sup>4</sup> *Le Journal Officiel* du 27 décembre 1998 (n° 300) définit la spécialité générique d'une spécialité de référence comme celle qui a la même composition qualitative et quantitative en principe actif, la même forme pharmaceutique et dont la bioéquivalence avec la spécialité de référence est démontrée par des études de biodisponibilité appropriées.

#### 2.1.2.11. OCP Point

Le site Internet OCP Point<sup>1</sup> a été lancé durant le premier semestre 1998. Ce site permet d'accéder à l'ensemble des services de l'entreprise. Il est articulé autour de six chapitres. Le chapitre "Produits" regroupe les rubriques suivantes : promotions, disponibilité et commande des produits, informations sur les nouveautés et les retraits de marché. Le chapitre "Gestion officine" propose un ensemble d'informations commerciales (prestations, formations...) et de services pour gérer et développer la pharmacie. Le chapitre "Conseils clients" rassemble des résumés d'articles de presse ou de publicités dans le module "Presse grand public", des informations sur les vaccinations et les précautions à prendre dans le module "Voyage". Il présente également le calendrier vaccinal dans la rubrique "Vaccinations" et des informations sur diverses pathologies dans la rubrique "Fiches conseils". Ce chapitre permet de compléter les conseils prodigués aux clients. Le chapitre "Entre nous" réunit plusieurs rubriques d'échanges entre les officines (forums, messageries...). Le chapitre "Pharmactiv" propose de retrouver le groupement de pharmaciens de l'OCP. Le chapitre "Internet" propose une sélection de sites professionnels et permet de naviguer sur le web. Il existe un septième chapitre, "Gestion système", qui permet de changer le mot de passe pour l'accès au site de l'OCP. Ce site est destiné aux officinaux, mais il est utile aux pharmaliens, qui peuvent notamment exploiter quatre chapitres ("Produits", "Conseils clients", "Gestion officine" et "Internet") en plus des quelques informations commerciales présentées dans les chapitres "Produits" et "Gestion officine". Dans "Produits", les pharmaliens peuvent s'informer sur les promotions, mais surtout sur les retraits de marché et les nouveautés (la disponibilité des produits apparaissant sur leur écran de saisie de commandes GAIN). Dans "Conseils clients", ils ont la possibilité de connaître les vaccinations à effectuer et précautions à prendre lors d'un voyage à l'étranger (grâce à une connexion directe sur le serveur de l'Institut Pasteur de Lille). La recherche consiste à taper le nom du pays dans le cartouche correspondant. Un autre intérêt du chapitre est la rubrique "Presse grand public" : il s'agit d'une revue de presse (remise à jour toutes les semaines par le siège) qui présente tous les articles ou publicités parus dans des magazines grand public sur des produits, méthodes ou équipements liés aux questions de santé, forme et beauté. Les critères de l'article sont : le nom du produit, le nom du laboratoire, le nom du magazine, sa date de parution, le domaine d'application ou la forme galénique. On peut consulter les articles soit en sélectionnant directement les "derniers articles parus" soit les "catégories" (les catégories sont, par exemple, "bouche-dents", "dermatologie générale", "dermatologie des nourrissons et des enfants"...), soit à l'aide d'un moteur de recherche dont les champs d'interrogation sont : catégorie, mot-clé, forme galénique, revue / magazine, laboratoire, produit, code CIP. Dans ce même chapitre, les pharmaliens peuvent consulter le calendrier vaccinal, les fiches conseils sur diverses pathologies et aussi la rubrique "Diététique" pour accéder à plusieurs types de régimes. Dans le chapitre "Gestion officine", les pharmaliens peuvent accéder à des dossiers d'actualités (les antirétroviraux...). Enfin, le dernier intérêt d'OCP Point pour les pharmaliens est l'ouverture sur Internet, qui permet d'approfondir les recherches, qu'il s'agisse d'une question sur une maladie, les associations, un type de produits (grâce, par exemple, au site de la BIAM :

<sup>1</sup> Le site OCP Point est évalué dans la partie 3.3.2. intitulée "Apprivoiser OCP Point et Internet".

Banque de Données Automatisée sur les Médicaments), la législation (grâce au site du Ministère de la Santé...).

### *2.1.3. Circulation de l'information*

Comme dans le cas d'une entreprise qui dépend de son siège, de nombreuses informations sont destinées à l'OCP de Lille en provenance de l'OCP de Paris.

Si ces informations concernent les produits pharmaceutiques, un pharmalien les récupère et met alors à jour les fichiers papier qui sont à la disposition des autres pharmaliens.

Concernant la messagerie svp doc (provenant de la messagerie interne), une des secrétaires sort tous les messages qui circulent alors dans le service de documentation afin que chacun soit informé, puis ils sont rassemblés par un pharmalien dans une pochette et, à la fin de chaque mois, photocopiés pour être insérés dans la revue de presse.

Concernant la presse grand public à laquelle le service de documentation est abonné, elle est d'abord destinée à Florence Barbry qui en prend connaissance puis la met en libre accès. Les magazines circulent alors entre pharmaliens et téléphonistes. Les informations concernant les campagnes de publicité des produits sont envoyées au service de l'approvisionnement afin qu'il augmente les stocks des produits qui font l'objet d'une publicité (magazines grand public, télévision). Lorsque les magazines ont été consultés, ils sont classés avec les anciens numéros, réunis par nom de magazine. Les revues pharmaceutiques, elles, suivent un chemin un peu différent : elles sont d'abord consultées par le directeur de l'établissement, puis par le directeur des ventes régional avant d'arriver dans la bannette de Florence Barbry, qui les met en circulation dans le service après consultation.

Concernant la revue de presse, une revue de presse provient du service de documentation de Paris. Elle est destinée à Florence Barbry, qui la transmet au pharmalien chargé de la revue de presse de Lille. En effet, la revue de presse de Paris, même si les articles présentés sont moins nombreux, permet parfois de compléter la revue de presse de Lille par certains articles, le service de Paris étant abonné à un plus grand nombre de revues que le service de Lille. Florence Barbry dispose d'un exemplaire de la revue de presse de Lille tandis qu'un autre exemplaire circule dans le service de documentation puis va s'ajouter aux numéros des mois précédents. Contrairement aux autres sources d'information mentionnées précédemment, la revue de presse n'est pas uniquement destinée au service de documentation de Lille mais également aux établissements de la région Nord-Normandie et de Paris : un exemplaire leur est envoyé à chacun.

De plus, comme les établissements de la région Nord-Normandie dépendent de celui de Lille et ont un service de documentation plus petit, les pharmaliens des OCP de la région Nord-Normandie interrogent le service de documentation de Lille par fax lorsqu'ils n'ont pas l'information sur place. De même, si le centre de Lille ne trouve pas l'information, il se renseigne auprès du service de documentation du siège. En effet, le service documentaire de Paris a deux activités : le service SVP qui répond aux questions posées par les établissements régionaux (traitement de 6 000 questions par mois) grâce à un fonds documentaire très

complet et une pratique quotidienne de l'informatique, et le service Edition / Gestion des données qui traite et rédige les données sur la parapharmacie et les médicaments afin de constituer les différents supports documentaires mentionnés précédemment.

Pour les autres sources d'information, les pharmaliens disposent chacun de la B.D. Clickadoc (installée en réseau) sur leur écran de saisie, du Dico Plus et disposent pour deux d'un Copex, d'un minitel et d'un Vidal. En revanche, OCP Point est installé sur un seul poste, qui est dans le bureau de Florence Barbry. Quant aux classeurs thématiques, ils sont en consultation libre, comme la presse.

#### *2.1.4. Usages et pratiques du fonds documentaire*

Afin de connaître l'usage du fonds documentaire fait par les pharmaliens, une question leur a été posée lors d'un entretien informel, à savoir : "quelles sont les sources d'information auxquelles vous avez le plus souvent recours ?" La source d'information la plus consultée est : le fichier papier (sept pharmaliens sur huit), suivi par le Dico Plus, le Copex et le Vidal (tous les trois, six sur huit), et enfin Sopharmex (cinq sur huit).

Pour la parapharmacie, les pharmaliens consultent le fichier papier, le Dico Plus et le Copex. Pour les spécialités étrangères, ils consultent le fichier papier, Sopharmex et le Copex. Pour les spécialités, ils consultent le fichier papier, le Vidal et le Copex.

De plus, pour connaître l'actualité et les nouveaux produits, tous les pharmaliens lisent la presse et la revue de presse. En revanche, le 36 16 OCP semble très peu utilisé (zéro sur huit). De même, au début de mon stage, la B.D. Clickadoc n'est que très peu voire pas du tout utilisée, sans doute à cause du nouveau mode de recherche. Certains pharmaliens ont abordé Clickadoc par l'E.A.O. (Enseignement Assisté par Ordinateur), mais très peu s'en servent lorsqu'ils sont en ligne avec un client.

Quant aux classeurs thématiques, les pharmaliens y ont recours uniquement lorsqu'il s'agit d'une recherche détaillée sur les thèmes abordés dans les classeurs.

Et enfin, concernant l'usage et la pratique d'OCP Point, ce nouvel outil a été installé en juin 1998 et n'est pas utilisé par les pharmaliens.

A la lecture de cette partie, on peut déjà remarquer certains dysfonctionnements du centre de documentation. Ceux-ci vont être énoncés dans la partie qui suit, ainsi que les modes de fonctionnement et les causes possibles de ces dysfonctionnements.

## **2.2. Diagnostic**

### *2.2.1. Descriptif des modes de fonctionnement*

Une des raisons du fonctionnement du service de documentation repose sur l'homogénéité du travail de mise à jour du fonds documentaire. En effet, une seule personne est chargée de la réactualisation du fonds documentaire (les classeurs thématiques, les fichiers papier). Tous les pharmaliens sont à l'affût de l'information mais ils la communiquent au pharmalien chargé de la mise à jour, qui classera alors les documents. En procédant ainsi, le fonds documentaire est classé de façon homogène et la consultation en est facilitée. Néanmoins, le fonctionnement du centre de documentation ne repose pas uniquement sur cette homogénéité, mais aussi sur la grande diversité du fonds documentaire qui, à terme, va pourtant poser problème.

Comme nous l'avons vu dans la première partie, les pharmaliens disposent d'un grand éventail de sources documentaires, avec des modes de recherche différents, une remise à jour différente et des informations différentes. En comparant toutes ces sources, nous allons nous rendre compte qu'elles sont toutes (ou presque) plus ou moins complémentaires.

Tout d'abord, il faut rappeler un détail qui a son importance : le contenu informationnel que l'on peut trouver sur les différents produits dans le Dico Plus, le Copex, le 3616 OCP, Clickadoc et le Vidal (même si ce n'est pas un produit OCP) est identique : il s'agit des propriétés, des indications, des conseils d'utilisation, les contre-indications, le nom du fabricant et/ou du distributeur, les précautions d'emploi, les présentations, la composition, le code CIP/ACL, les prix... En effet, le service de documentation (partie édition) de Paris constitue un fonds documentaire à partir de l'AMF, fichier communiqué par la section "achats", et à partir des renseignements fournis par les laboratoires. Ce fonds documentaire sert alors de base pour les supports documentaires suivants : le Copex, le 36 16 OCP, Clickadoc, le Dico Plus. Le procédé est identique pour le Vidal : les concepteurs du Vidal obtiennent, de la part des laboratoires, les mêmes informations sur toutes les spécialités françaises que l'on peut trouver sur le marché. Le fichier papier a le même contenu informationnel, mais il est mis à jour par le service de Lille et non celui de Paris.

A la page suivante, se trouve un tableau synthétique concernant toutes les sources d'information du service de documentation, tableau qui facilitera leur comparaison.

Les sources documentaires :  
tableau récapitulatif

	CONTENU										Autre	Laboratoire (coordonnées)	MISE A JOUR	SUPPORT	MODE DE RECHERCHE
	Spécialités (Médicaments humains)	France	Etranger	Produits vétérinaires	Parapharmacie	Djétiéque	Herboristerie	Orthopédie	Cosmétologie	Autre					
Fichier papier	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	oui	quotidienne	papier	alphabétique
Revue de presse (RP)	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	oui	mensuelle	papier	thématique
	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	oui	annuelle	papier	alphabétique / par catégorie
Dico Plus	TA	en sept 99	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	oui	tous les 2 mois	CD-Rom	base de données (champs)
Clickadoc		actualités										non	?	Minitel	par nom du produit
Sopharmex		TA + NTA										non			
Copex	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	oui	mensuelle	film	alphabétique / par DCI / par famille
OCP Point	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	retraits actualités	oui	différente selon les rubriques	site Internet	thématique / libre
	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	oui (par Internet)			
												non			
36 16 OCP					TA	non	tous les 2 mois	Minitel	langage naturel						
Vidal	TA + NTA											oui	annuelle + RM irrégulière	papier	alphabétique / par DCI / par famille
Classeurs thématiques												non		papier	alphabétique
												oui			
Presse	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	actualités	oui		papier	libre
	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	TA + NTA	oui		papier	libre
												non		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	
												oui		papier	
												non		papier	

Comme le montre le tableau, concernant les spécialités françaises, le Copex et le Vidal proposent le même mode de recherche : par DCI, par famille ou par nom du produit. Mais la parution du Vidal (malgré quelques remises à jour) n'est pas assez fréquente pour connaître les nouveautés, à la différence du Copex qui est réactualisé tous les mois. Néanmoins, le Vidal contient toutes les spécialités françaises mises sur le marché et il est peut-être plus facile d'utilisation : chaque pharmalien dispose d'un exemplaire alors que le Copex est utilisé par deux pharmaliens. De plus, pour consulter le Copex, il faut manipuler les différentes fiches. OCP Point traite des spécialités françaises mais uniquement par l'intermédiaire des retraits de marché, des arrêts de fabrication, des produits modifiés et des nouveautés.

Concernant la parapharmacie, on peut faire la même constatation par rapport au Dico Plus et au Copex. Ces deux outils ont le même mode de recherche, mais le Dico Plus ne paraît pas assez souvent pour connaître les nouveautés. Néanmoins, il est plus facilement utilisé car chaque personne dispose d'un exemplaire. Le 3616 OCP, qui contient les mêmes informations, propose un mode de recherche différent : la recherche se fait en langage naturel, ce qui est utile au pharmalien quand il ne connaît pas le nom du produit. Le Copex et le 3616 OCP (bien que sa mise à jour soit faite tous les deux mois) sont donc complémentaires. OCP Point apporte une information supplémentaire concernant la parapharmacie, qui est mentionnée par l'intermédiaire de la revue de presse (sont mentionnés le nom du produit, le nom du laboratoire, l'article et ses références) et par les retraits de marché et actualités produits.

Clickadoc permet également de consulter les spécialités françaises et la parapharmacie, sans forcément connaître le nom du produit. Le mode de recherche de Clickadoc représente l'intérêt majeur de l'outil. A l'heure actuelle, et si la B.D. était exploitée, elle ne pourrait remplacer le Vidal, car ce dernier contient les spécialités françaises disponibles sur le marché (Clickadoc ne contient que les produits disponibles à l'OCP), ni remplacer le Copex à cause de la remise à jour (deux mois contre un). Cependant, Clickadoc pourrait remplacer le 36 16 OCP. En effet, la remise à jour est identique ; seule la recherche diffère un peu : l'utilisation de la base Minitel peut paraître plus facile étant donné que la recherche se fait en full text, à la différence de Clickadoc dont la recherche s'effectue par champs. Cependant, une recherche dans Clickadoc entraîne moins de bruit documentaire qu'une recherche dans le 36 16 OCP.

Concernant les spécialités étrangères et les médicaments vétérinaires, le Copex et le fichier papier sont redondants, à l'exception du fait que le fichier papier contient également les produits non tenus en stock par l'OCP. Pour les spécialités étrangères, Sopharmex fournit des renseignements très ponctuels : uniquement les nouveautés ; d'où l'impossibilité de trouver une ancienne spécialité étrangère. Comme pour les spécialités françaises, OCP Point présente les spécialités étrangères mais par l'intermédiaire des retraits de marché, des arrêts de fabrication, des produits modifiés et des nouveautés.

Le fichier papier contient les informations sur tous les types de produits mentionnés ci-dessus (spécialités humaines et vétérinaires, françaises et étrangères, parapharmacie), qu'ils soient ou non dans la collection OCP. Sa remise à jour est quasi quotidienne : dès qu'une information parvient au service, le fichier est aussitôt complété. Néanmoins, le mode de recherche se fait uniquement par le nom du produit, à la différence du Vidal, par exemple, qui propose trois accès à l'information (par DCI, par famille pharmaco-thérapeutique, par

nom des spécialités classées par ordre alphabétique). Ainsi, pour connaître une spécialité française qui n'est pas dans la collection OCP et dont on ne connaît pas le nom, seul le Vidal peut nous renseigner.

De même, la revue de presse est une source documentaire unique : elle permet aux pharmaliens de consulter chaque mois les articles parus dans la presse sur tous les types de produits mentionnés ci-dessus. Concernant les produits de parapharmacie, elle peut être complétée par la revue de presse d'OCP Point, qui est remise à jour toutes les semaines et qui sélectionne et traite les articles dans un plus large échantillon de revues grand public.

Les classeurs thématiques complètent également le contenu informationnel des sources documentaires mentionnées précédemment : ils permettent d'approfondir et aussi d'élargir une recherche sur un sujet donné. Cependant, OCP Point pourrait relayer les classeurs thématiques par ses fiches conseils, son calendrier vaccinal et sur toute autre information médicale ou pharmaceutique que l'on peut trouver sur le web.

Ainsi toutes les sources documentaires utilisées par les pharmaliens se complètent. Grâce à cette complémentarité, les pharmaliens sont à peu près capables de répondre aux questions posées par les pharmaciens. De plus, si les pharmaliens ne trouvent pas l'information, ils ont toujours la possibilité de faire la demande au service de Paris, qui dispose d'un fonds documentaire plus important.

### *2.2.2. Enoncé des dysfonctionnements rencontrés*

Nous avons pu voir que la grande diversité du fonds documentaire permet le bon fonctionnement du service de documentation ; cependant, on a pu constater que certaines sources d'information ne sont pas encore utilisées : Clickadoc et le site Internet OCP Point. Cette non utilisation des NTIC représente un dysfonctionnement du service de documentation, d'autant plus qu'avec l'évolution des deux produits, ces derniers vont supplanter quelques-uns des supports documentaires actuels. En effet, avec son mode de recherche, Clickadoc facilite l'accès à l'information. A l'heure actuelle, Clickadoc peut remplacer le 36 16 OCP et le Dico Plus. En outre, OCP Point complète toutes ces informations en permettant de connaître les vaccinations selon les destinations dans le monde, les régimes, l'actualité de la presse grand public, les dossiers d'actualités, les nouveaux produits, les retraits de marché, les produits modifiés, les arrêts de fabrication, les vaccinations à faire et des renseignements sur les pathologies. OCP Point et, par conséquent, Internet pourraient à terme remplacer les classeurs thématiques, qui, d'ailleurs, sont peu consultés. OCP Point fournit également quelques données commerciales.

Néanmoins, l'utilisation de ces nouvelles sources d'information pourrait devenir un inconvénient. Les pharmaliens seront face à une surinformation, d'autant plus importante au début de l'utilisation des nouveaux outils, le temps de l'apprentissage de ces nouveaux outils, alors que toutes les sources documentaires utilisées se complètent et n'entraînent pas une surinformation (même si leurs fonctionnalités sont limitées).

De plus, comme nous l'évoquions, certaines sources d'information ne sont donc pas ou peu consultées. Nous l'avons vu, il s'agit des NTIC, mais cela concerne également les classeurs thématiques, qui permettent pourtant d'approfondir une recherche sur les différents thèmes.

Paradoxalement, et malgré un grand nombre de sources documentaires, les pharmaliens sont progressivement confrontés à un manque d'information. En effet, la demande des pharmaciens évoluant, les pharmaliens se voient poser des questions de type commercial : les formations, le prix des taxis-colis, les produits manquants, les prestations, les commandes spéciales, la gestion des marges... Des questions aussi diverses que variées. Bien souvent, les pharmaliens ne savent pas répondre à ce type de demande et se tournent vers Martine Declercq (assistante commerciale) ou Florence Barbry. Cependant, si ces dernières sont absentes ou occupées, les pharmaliens n'ont aucun recours et ne peuvent renseigner le client. Jusqu'à maintenant, le service de documentation ne s'était pas vraiment préoccupé de ce manque d'informations commerciales : il est difficile de percevoir le manque puisque nous ne l'imaginons pas... Mais, suite à la demande des clients, on a pu se rendre compte de ce dysfonctionnement. De même, la demande des clients portant de plus en plus sur les traitements par les plantes, on s'est aperçu que le fonds documentaire manquait également d'informations sur la phytothérapie.

Ainsi, le centre de documentation oscille (ou va osciller) entre surinformation et sous-information.

Un autre dysfonctionnement du centre de documentation provient de la circulation de l'information concernant la presse. F. Barbry est en général la première personne attachée au service de documentation à consulter les magazines, puis elle les met en libre accès. La presse circule alors dans le service de façon désordonnée. Les pharmaliens s'occupant de la revue de presse ainsi que de la mise à jour des classeurs thématiques et des fichiers papier ont alors quelques difficultés pour consulter rapidement les magazines et par conséquent mettre à jour les autres sources documentaires. Les pharmaliens n'ayant pas consulté la presse n'ont donc pas la possibilité de se référer aux fichiers papier et classeurs thématiques pour s'informer des éventuelles nouveautés.

De plus, la revue de presse de Lille, qui est consultée par les pharmaliens, risque de ne plus l'être. En effet, elle ne possède ni les références des sources dont sont tirés les articles ni un sommaire. Elle a été lancée en janvier 1998 ; le nombre des revues de presse ne va cesser d'augmenter et la difficulté de retrouver l'information également. En effet, il arrive que les clients demandent une information qui n'est pas actuelle et n'est donc pas mentionnée dans la revue de presse du mois en cours ; les pharmaliens doivent alors parcourir les revues de presse des mois précédents. Ceci se vérifie surtout lorsque l'information recherchée n'est pas présente dans les autres supports documentaires. Sans paratexte pour faciliter la recherche, les pharmaliens liront la revue de presse lors de sa mise en circulation dans le service mais ne la consulteront plus pour répondre aux questions des clients.

### *2.2.3. Enoncé des causes possibles des dysfonctionnements*

Les causes possibles des dysfonctionnements évoqués ci-dessus sont de nature différente.

Tout d'abord, la tradition du papier tend à ralentir l'utilisation des NTIC. En effet, les pharmaliens sont très attachés au support papier : fichiers papier, le Dico Plus... La consultation de Clickadoc et d'OCP Point en est donc retardée.

Ensuite, l'objectif "satisfaction clients", qui consiste à répondre rapidement et précisément à la demande des clients, entraîne un manque de temps pour constituer un fonds documentaire sur toutes les informations qui ne concernent pas les produits pharmaceutiques, telles que les informations commerciales, etc. Le fait que les classeurs thématiques ne soient pas consultés est peut-être lié à cette raison : par manque de temps, les classeurs thématiques ne sont pas indexés (seulement classés par ordre alphabétique) et ne sont donc pas consultés. De même, c'est sans doute à cause de ce manque de temps que les pharmaliens n'ont pas pu s'intéresser sérieusement aux NTIC.

Il convient donc de trouver des solutions et de les mettre en place pour parvenir à un meilleur usage du fonds documentaire et pour améliorer l'accès à l'information.

# Troisième partie

### **3. PHARMAKON<sup>1</sup> : VERS UN MEILLEUR USAGE DU FONDS DOCUMENTAIRE ET UN MEILLEUR ACCES A L'INFORMATION**

Plusieurs solutions de nature différente sont donc à proposer pour remédier aux dysfonctionnements énoncés ci-dessus : remanier l'existant, créer de nouvelles sources documentaires, former aux nouvelles sources documentaires.

#### **3.1. Remanier l'existant**

On a pu constater que certaines sources d'information n'étaient pas ou peu consultées ou risquaient de ne plus l'être. Afin de remédier à ce dysfonctionnement, il convient de modifier et d'améliorer ces sources documentaires.

Tout d'abord, afin que la revue de presse continue d'être consultée, plusieurs mesures sont à prendre. On peut constituer un sommaire dans lequel on indique dans les différentes rubriques les noms des différents produits mentionnés dans la revue de presse (classés par ordre alphabétique) et le titre des articles de presse comme résumé lorsqu'ils apparaissent dans la rubrique "thérapeutique", car souvent le titre est l'expression de l'essentiel du contenu, notamment lorsqu'il s'agit d'articles de journaux. En plus du sommaire, on peut ajouter sous chaque article les références du magazine dont l'article est extrait (son nom et sa date de parution). Ainsi, les pharmaliens ont la possibilité de retrouver le document hôte, de savoir s'il s'agit d'un article récent (début ou fin de mois), etc.

En ce qui concerne les classeurs thématiques, comme nous l'avons vu précédemment, les documents sont contenus dans quatre classeurs, qui traitent chacun d'un thème : maladies, régimes, législation, drogue. A l'intérieur de chaque classeur, les documents sont classés par ordre alphabétique. Les pharmaliens n'ont pas la possibilité de connaître le contenu informationnel des classeurs. Cette manière d'accéder à l'information (sans savoir si la recherche aboutira) est sans doute la raison de la faible consultation de ce type de sources documentaires ; d'où la nécessité d'indexer (autrement qu'alphabétiquement) les documents mais aussi de créer un sommaire.

Les documents à l'intérieur des classeurs thématiques proviennent de la presse. Avant toute chose, il a fallu consulter le fonds documentaire puis le trier, c'est-à-dire enlever les documents redondants, devenus non pertinents... Suite à ce désherbage et pour faciliter l'accès à l'information, les documents ont été indexés dans une relation de terme générique à terme spécifique. Les termes génériques constituent l'entrée sous laquelle sont répertoriés les documents. Les termes génériques et les termes spécifiques sont classés par ordre alphabétique. Comme pour la revue de presse, les articles présents dans les classeurs thématiques proviennent principalement de la presse ; sous chaque terme spécifique, les titres des articles sont utilisés comme résumé.

<sup>1</sup> Qui signifie en grec "remède".

Par exemple, sous le terme "hépatite" qui est une entrée dans le sommaire du classeur thématique sur les maladies, on retrouve les termes spécifiques suivants (suivis du titre du document) :

***Hépatite***

▪ *Hépatite A :*

- *Immunité naturelle*

- *Infection*

- *Schéma vaccinal simplifié pour les enfants de 1 à 15 ans.*

▪ *Hépatite B :*

- *Infection*

▪ *Hépatite C :*

- *Infection*

Le sommaire est construit comme un thesaurus. Ainsi, en le consultant, les pharmaliens ont déjà une idée de ce qu'ils peuvent trouver dans les classeurs thématiques. Chaque partie correspondant à un terme générique est signalée dans le classeur par un intercalaire sur lequel est mentionné le terme générique.

Enfin, il convient d'améliorer la circulation de l'information. En effet, les documents circulant de façon informelle, les pharmaliens chargés de la revue de presse, de la remise à jour du fichier papier et des classeurs thématiques ont des difficultés à intercepter les magazines et donc la mise à jour ne se fait pas en temps réel. En revanche, si un ordre était instauré (ces pharmaliens seraient les premiers à consulter la presse), le fonds documentaire pourrait être mis à jour et les autres pharmaliens n'ayant pas encore parcouru les magazines auraient quand même la possibilité d'être informés. Cela pourrait se matérialiser par une liste de noms agrafée à la couverture du magazine. La liste indiquerait les pharmaliens qui sont prioritaires quant à la consultation des magazines et les pharmaliens mettraient une croix devant leur nom une fois le magazine lu. Ce système serait le même que celui déjà utilisé pour les revues spécialisées qui circulent entre les différents services.

### **3.2. Remédier au silence**

Un des dysfonctionnements majeurs est le manque d'information dans certains domaines. On a pu constater que le fonds documentaire ne contenait aucune information sur la phytothérapie et que les pharmaliens dépendaient fortement d'autres personnes pour les questions de type commercial. Ainsi, il faudrait créer un fonds sur la phytothérapie et sur le domaine commercial afin que le service soit plus autonome.

Tout d'abord, pour la phytothérapie, une présentation semblable aux classeurs thématiques a été choisie. Aucun fonds n'existant, il a fallu le constituer. Les informations ont été puisées dans la presse grand public et spécialisée conservée par le service. Après la recherche et la sélection de l'information, un classement de type

alphabétique a été choisi, étant donné que les entrées du sommaire (qui sert également d'index) correspondent aux noms des plantes. Comme pour les autres classeurs, les différentes parties du classeur sont repérables grâce à un intercalaire, sur lequel est signalée la lettre de l'alphabet correspondante. Dans chaque partie, les noms des plantes sont également classés par ordre alphabétique. Cependant, dans certains magazines, plusieurs plantes sont associées à une maladie. Comme il était difficile de séparer les différentes informations, l'article formant un tout, le choix a été de faire apparaître en entrée de l'index le nom de la maladie suivi entre parenthèses des noms des plantes favorisant la guérison. Les noms de ces plantes constituent également des entrées, avec un renvoi vers le nom de la maladie, entrée sous laquelle figure l'article. Par exemple, sous la lettre A est mentionné en entrée le terme "acné" suivie entre parenthèses des noms des plantes qui permettent de soigner ce problème de peau :

*Acné (bardane, mélilot, pensée sauvage).*

A la lettre B, le terme "bardane" constitue une entrée et il est suivi d'un renvoi vers le terme "acné" :

*Bardane : voir acné.*

Ainsi, l'utilisateur sait que les informations sur la bardane se trouvent dans l'article qui traite de l'acné. On retrouve le même procédé pour le mélilot et la pensée sauvage. Lorsque la plante est traitée dans un article concernant la maladie et a également son propre document, cela est signalé par la mention "voir aussi". Par exemple, sous l'entrée "mélilot", il est mentionné "voir aussi acné". Grâce à une note explicative placée au début du sommaire, l'utilisateur sait qu'il trouvera à "mélilot" des renseignements sur la plante mais aussi en consultant le document sur l'acné.

Concernant les informations commerciales, la constitution du fonds documentaire fut plus complexe, de par la grande diversité des informations. Ce nouvel outil de travail porte le nom de "pseudo-book commercial" parce qu'il contient, comme nous allons le voir, des informations commerciales mais également des informations qui n'ont pas trait directement au domaine commercial.

Tout d'abord, une enquête a dû être menée afin de connaître les types d'informations que les pharmaciens souhaitent trouver dans le pseudo-book. Cette enquête, menée pendant une quinzaine de jours, s'est concrétisée par un questionnaire qui comportait deux questions ouvertes :

1. Sur quelles informations de type commercial souhaitez-vous être renseignée ?
2. Quelles informations de type commercial vous ont été posées par les clients ?

La forme du questionnaire a été choisie afin que chaque pharmacien puisse noter au fur et à mesure les idées sur le document papier.

De plus, F. Barbry et M. Declercq ont été consultées pour connaître les questions qui leur étaient fréquemment posées : les réponses apportées ont permis de compléter celles des pharmaciens. Après avoir rassemblé toutes ces informations, il a fallu les trier, dégager les grands thèmes, puis récolter les documents correspondant à la demande, et donc rencontrer les personnes susceptibles de communiquer les renseignements. Avant la mise en place définitive du pseudo-book, ce dernier a été mis en circulation pour être évalué. Cela a permis de tester le produit en vue de son amélioration. Au terme de cette évaluation,

certains documents sont venus compléter le pseudo-book. Les pharmaliens disposent d'un exemplaire par binôme. Une grille d'analyse succincte va permettre de mieux cerner cette nouvelle source documentaire.

Domaine	Informations commerciales de l'OCP
Titre	Pseudo-book commercial
Présentation / objectif	Le pseudo-book commercial contient les informations commerciales susceptibles de faire l'objet d'une demande de la part des clients. En le consultant, les pharmaliens sont capables de leur répondre rapidement et sans faire appel à une tierce personne.
Type de produit	Base de données papier
Auteur	OCP (Collectif)
Public	Téléphonistes et pharmaliens
Accès à l'information*	Sommaire, intercalaires, couleurs
Documents accessibles et contenu**	Textes et tableaux informant sur les réunions, les formations, les livraisons, la documentation, les prestations, les commandes spéciales, le club OCP, la gestion des marges et les documents comptables
Vocabulaire**	Courant et quelques termes techniques
Ouverture sur le web***	Oui

\* L'accès à l'information est facilité par la présence d'un sommaire<sup>1</sup> au début du classeur et aussi par un jeu de couleurs, une pour chaque partie : la couleur de l'intercalaire qui annonce une nouvelle partie du pseudo-book est la même que celle des pochettes transparentes qui contiennent les documents. A chaque début de partie, un document Powerpoint présente le contenu de la partie. Cette présentation Powerpoint permet également d'égayer par ses dessins le classeur.

\*\* Concernant le contenu et le vocabulaire, un accompagnement a été nécessaire pour expliquer la conception du pseudo-book, les domaines qui n'étaient pas familiers aux téléphonistes et pharmaliens, tels que la gestion des marges, les formations avec leurs différents types de prise en charge.

\*\*\* Cela peut paraître étrange pour un support papier mais le pseudo-book commercial a une ouverture sur le web. En effet, dans la partie intitulée "Documentation", le site OCP Point est présenté ainsi que des sites Internet utiles au métier de pharmalien. Le contenu des sites et leur accès sont détaillés afin que les pharmaliens puissent aisément les consulter<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Voir annexe n° 6 : sommaire du pseudo-book.

<sup>2</sup> La conception de la partie "Documentation" du pseudo-book est détaillée dans la partie 3.3.2. intitulée "Apprivoiser OCP Point et Internet".

Concernant la mise à jour, les personnes détenant l'information source la communiquent aux pharmaliens et téléphonistes qui mettent alors à jour leur pseudo-book.

Par la création de ce pseudo-book, le service devrait être plus autonome et renseigner plus rapidement les pharmaciens. Par la suite, les pharmaliens pourront également compléter les informations du pseudo-book en consultant les informations commerciales d'OCP Point.

### **3.3. Apprivoiser les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)**

L'arrivée des NTIC dans une entreprise modifie les façons de travailler. Néanmoins, pour maîtriser les nouveaux outils, il faut prendre le temps de les apprivoiser, et le temps manque dans le service de documentation.

#### *3.3.1. Apprivoiser Clickadoc*

C'est sans doute à cause du manque de temps que les pharmaliens ne s'étaient pas ou très peu penchés sur Clickadoc, alors en réseau depuis quelques mois. Comme pour le pseudo-book commercial, une grille d'analyse va permettre de mieux connaître, de mieux appréhender et aussi d'évaluer ce nouvel outil.

• *Fiche descriptive :*

Titre	Clickadoc
Domaine	Pharmacie
Type de produit	Base de données
Support	CD-Rom
Editeur*	OCP / Berger-Levrault GTI (imprimeur) / Enigma
Collection*	OCP
Auteurs*	Scénario : Neige Phan / Patrick Guillien / Myriam Larous / Jean-Marie Fondrat Graphisme : Nicolas Chevrier Capture d'écran : Dominique Durouille Réalisation : Pascal Bagnasco Suivi de projet : Nicolas Chevrier
Année	1999 - version 1.05 (mars / avril 1999)
Mise à jour	Tous les deux mois
Prix	80 FF par mois, soit 960 FF par an pour les clients OCP
Public	Pharmaliens - Téléphonistes - (Clients OCP) Spécialisé : usage réservé au domaine pharmaceutique
Objectif	Recherche documentaire. Effectuer toute recherche sur l'ensemble des médicaments humains et produits de parapharmacie disponibles à l'OCP, sur les médicaments réservés à l'usage hospitalier et sur les médicaments délivrés par les pharmacies des hôpitaux.

\* Le problème concernant le statut d'auteur pour un CD-Rom s'est posé. La notion d'auteur est-elle la même que celle prônée pour un livre ? Y a-t-il la même idée de la mention de responsabilité incluant une distinction auteur principal / auteur secondaire ? Prend-on en compte l'équipe dans son ensemble et en fait-on un collectif d'auteurs ? Ou, au contraire, impose-t-on une hiérarchisation entre les différents intervenants, ce qui crée implicitement une valorisation de certaines tâches et de certains métiers par rapport à d'autres ? Car si l'on choisit de mettre en avant tel ou tel intervenant, à quel acteur attribue-t-on le titre d'auteur principal : au directeur éditorial ? Au responsable éditorial et chef de projet ? A l'infographiste ? A l'auteur des textes ? Qui est donc placé au rang d'auteur secondaire ? Ce choix induirait, en arrière-plan, une hiérarchisation entre les différents médias. Or, dans le cas du multimédia, privilégie-t-on une forme d'expression et de communication par rapport à une autre ? Ou les considère-t-on sur un pied d'égalité ?

Concernant Clickadoc, l'important est de montrer qu'il s'agit d'un produit OCP. Les autres informations sont secondaires. D'ailleurs, ces informations sont situées à la fin de l'E.A.O., que l'on consulte une fois logiquement. Il est vrai cependant que si la mention des auteurs apparaît dès que l'on consulte Clickadoc, cela nuirait peut-être au produit qui est avant tout un outil de travail.

• *Fiche technique :*

Configuration	Ordinateur compatible PC Pentium 75 Microsoft Windows 3.1 / 95 / NT Lecteur de CD-Rom Ecran SVGA recommandé (résolution 800 x 600 - 256 couleurs - 14 ou 15 pouces) 8 Mo de mémoire RAM Souris
Périphériques	Clavier - souris - clavier - imprimante*

\* Concernant l'impression qui est utile et surtout nécessaire lorsqu'il faut envoyer les documents aux clients, un problème se pose étant donné que seul le poste de F. Barbry est relié à une imprimante ; ce qui ne fait pas vraiment gagner du temps.

• *Navigation :*

Visite guidée	Simulation d'un parcours à l'aide d'un exemple dans l'E.A.O.
Index	Oui. Signalé par ... à la fin des champs de recherche
Arborescence	Non
Hypertexte	Pour les génériques : liens qui permettent de faire une comparaison par prix, de passer d'une spécialité de référence à un produit substituable, comparable, etc. Pour les images : symbole sur lequel on peut cliquer.
Historique de la recherche	Garde en mémoire les anciennes fiches consultées. Dernière requête à effacer pour en faire une nouvelle.
Enregistrement de parcours	Non
Accès au web	Non
Hypercarte	Non
Lisibilité des icônes	Bonne lisibilité en général. Relais d'une bulle d'aide dès que le curseur est sur l'icône.
Barre d'outils	Oui
Barre de navigation	Oui
Evolution du curseur	Oui (main / flèche). Systématique.
Aide*	Symbole : ?. Accessible quand on est sur la fiche d'un produit ou sur la page d'accueil de Clickadoc.
Type de recherche	Multi-critères - multi-champs / Appel aux opérateurs booléens.

\* L'aide se divise en deux parties : le sommaire ou la possibilité de rechercher directement dans l'index. Le sommaire présente les différentes possibilités de recherche (écran de recherche, recherche par mots-clés,

recherche libre, synonymes, implications), la visualisation des documents (écran résultats, visualisation des documents), les facilités d'utilisation (écran principal, commande des menus, boutons de la barre d'outils, boutons de navigation). L'aide est très complète ; elle revient avec précision sur tous les aspects de Clickadoc. Cette aide est précieuse à la consultation de la B.D.

• *Documents accessibles :*

♦ *Grille :*

Nature	Quantité	Niveau	Intérêt
Texte	Plus de 35000 notices	Spécialisé : pharmacie	Descriptif du produit
Image	La photothèque va s'enrichir au fur et à mesure des versions.		Visualisation des accessoires

♦ *Aspects sémiologiques :*

Le texte et l'image sont complémentaires : le texte permet de présenter le produit tandis que l'image aide à la représentation des accessoires.

♦ *Aspects sociologiques : nécessité d'accompagnement :*

Le CD-Rom Clickadoc comprend un didacticiel d'autoformation, qui permet, comme son nom l'indique, de se former à la B.D. Il se divise en trois parties : le guide d'utilisation qui explique la signification des icônes et des couleurs pour la consultation du didacticiel ; le cours ; un test de 24 questions. Le cours présente les principes de base (la description des icônes, l'écran de recherche, la recherche des mots-clés et l'exploitation du résultat) et la stratégie de recherche (les opérateurs, les caractères spéciaux, l'illustration par l'exemple). Les chapitres sur la recherche des mots-clés, l'exploitation du résultat et l'illustration par l'exemple permettent de placer l'utilisateur en situation réelle. Cette simulation peut être considérée comme une visite guidée, une grande partie des différentes fonctionnalités étant montrée. Ainsi, le cours en lui-même ressemble davantage à une visite guidée avec toutes les possibilités de parcours tandis que l'aide est plus technique. Après le cours, l'utilisateur peut faire un test de 24 questions, qui est un peu rébarbatif, ne lui laissant aucune autonomie (dans la mesure où il est obligé de suivre les questions dans l'ordre sans possibilité de revenir en arrière ou de passer quelques questions, celles-ci étant de difficulté croissante...).

Les pharmaliens manquant de temps pour se former eux-mêmes et certaines notions n'étant pas simples à appréhender, une formation de tous les phamaliens de la région Nord-Normandie s'est donc avérée utile. L'avantage de l'être humain par rapport à la machine pour la formation est que l'être humain peut répéter, réexpliquer différemment et donc faciliter la compréhension de la personne formée, à la différence de l'E.A.O. qui transmet un savoir formel en répétant invariablement la même chose, l'ordinateur ne pouvant s'adapter à chaque utilisateur.

La formation en elle-même s'est déroulée en deux temps. Elle consistait tout d'abord en une explication des différentes fonctions de l'outil (explications et choix des champs de recherche, explications des opérateurs

booléens, de la troncature, possibilité de consulter l'index...) suivie des différentes méthodes pour faire une recherche (explications des écrans, significations des icônes) à l'aide d'exemples concrets. Ensuite une série de questions a été posée aux personnes formées, afin qu'elles se trouvent en situation réelle et qu'elles mettent en pratique ce qu'elles avaient appris. Le fait de poser ces questions permettait également de vérifier si elles avaient compris ce nouvel outil. Selon les personnes et les difficultés rencontrées (allant jusqu'à la simple manipulation de la souris), une formation avait une durée d'une heure et demie à deux heures en moyenne.

Suite à cette formation, une série de cent questions leur fut laissée pour qu'elles continuent à s'exercer, la pratique d'un nouvel outil étant primordiale pour progresser et se familiariser avec lui. Ces cent questions ont été conçues de telle sorte que les pharmaliens utilisent un maximum de combinaisons, de possibilités et de champs de recherche. Ce suivi personnalisé de formation a permis de voir si toutes les fonctionnalités de l'outil avaient été comprises, de voir s'il ne fallait pas insister sur certains points et aussi d'évaluer la formation elle-même. Les questions étaient posées par série de dix afin de constater la progression dans l'utilisation de l'outil.

De plus, comme tout nouveau produit, Clickadoc a évolué et continue encore d'évoluer. Suite à l'apparition des produits génériques et comparables, l'envoi d'une note explicative et un suivi téléphonique ont été effectués pour vérifier si les nouvelles fonctionnalités de l'outil (comparaison par prix, recherche des produits génériques) avaient été comprises par les pharmaliens ne travaillant pas à l'OCP de Lille. Pour les pharmaliens de l'OCP de Lille, le suivi téléphonique a été remplacé par une explication sur écran.

**• Un élément paratextuel : le livret d'accompagnement :**

Il n'est pas évident de définir le livret d'accompagnement d'un CD-Rom comme étant du paratexte. En effet, il s'agit ici d'un élément entourant l'objet et apportant un complément d'information sur le CD-Rom. Or, ce support ne contenant pas uniquement du texte, n'est-il pas impropre d'utiliser ce terme dans ce contexte ? Néanmoins, n'ayant pas de nouvelle expression à proposer (peut-être "paramédia" ?), le livret d'accompagnement est considéré ici comme un élément paratextuel.

Le livret d'accompagnement s'intitule "livret d'installation et d'utilisation". Il se décompose en plusieurs parties : la configuration ; l'installation ; l'explication des différentes fonctionnalités (barres de menu, d'outils, de navigation ; ligne d'état) ; les définitions des champs, des opérateurs logiques (à l'intérieur des champs et entre les champs), des synonymes, des implications (termes générique et spécifiques), des caractères jokers (\* et ?) ; la recherche multi-critères / multi-champs (choix des mots-clés par liste déroulante, aide sur le choix des mots-clés, recherche libre) ; la visualisation des résultats de recherche (consultation des documents, impression). Le livret d'accompagnement semble relativement complet : lors de sa consultation (qui précède souvent celle du CD-Rom), l'utilisateur se voit présenter les principales fonctionnalités de Clickadoc ; néanmoins, comparé à l'E.A.O. et à l'aide, il ne revient pas sur tous les aspects du CD-Rom et apporte des informations moins détaillées. Sans recourir à l'un des trois éléments que sont l'aide, le livret d'accompagnement et l'E.A.O., l'utilisateur ne saura pas exploiter correctement Clickadoc.

Comme la grille d'analyse a pu le montrer, Clickadoc est un outil facilement accessible ; en effet, l'utilisateur peut approcher la B.D. par différents supports (l'E.A.O., le livret d'accompagnement, l'aide) et il est très guidé dans sa recherche (index, liste déroulante, aide...). Néanmoins, malgré toutes ces facilités d'utilisation, les pharmaliens n'ont pas eu le temps de se pencher sérieusement sur ce nouvel outil et une formation a donc été nécessaire, moins pour le contenu que pour le mode de recherche (champs, opérateurs...). En effet, les pharmaliens étaient peu habitués, avant l'arrivée de Clickadoc, à faire ce type de recherche : avec le 3616 OCP, il s'agit d'une recherche en full text. D'ailleurs, une déconstruction du savoir initial était parfois nécessaire lors des formations, lorsque les pharmaliens avaient déjà consulté la B.D. En effet, les conceptions de certains pharmaliens étaient erronées quant aux modes de recherche (par exemple, ils utilisaient mal les parenthèses ou n'utilisaient pas les opérateurs booléens). La bonne utilisation de Clickadoc est d'autant plus nécessaire qu'avec son évolution, la B.D. pourra supplanter les autres sources documentaires.

### *3.3.2. Apprivoiser OCP Point et Internet*

Cette dernière remarque s'applique également au site OCP Point et plus généralement Internet, qui n'ont pas été consultés par les pharmaliens. Une grille d'analyse<sup>1</sup> va permettre de présenter plus en détail et d'évaluer le site OCP Point. Cette grille d'analyse a été choisie car elle s'applique particulièrement au domaine de la santé. En effet, ce site est introduit de la façon suivante :

*"Le milieu de la santé et des services sociaux vit, comme tous les autres, des changements technologiques rapides. On peut considérer que l'utilisation de plus en plus fréquente des ressources du réseau Internet en est un exemple. Si on entend généraliser l'accès au réseau Internet pour la recherche d'information, il apparaît souhaitable d'en favoriser une utilisation pertinente. C'est dans cette perspective qu'est née l'idée d'élaborer une grille d'analyse de sites Web.*

*La production de cette grille est une initiative d'un groupe de spécialistes en information du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal-Centre. Ce groupe de travail, parrainé par la Régie régionale, est connu sous le nom d'Equipe régionale en documentation. [...]*

*La masse considérable d'information accessible sur Internet est une ressource importante pour les centres de documentation spécialisés. Cependant, cette information doit être sélectionnée pour répondre aux besoins des usagers.*

*Cette grille d'analyse a été conçue principalement pour rationaliser les efforts des centres de documentation et bibliothèques du réseau qui voudront procurer à leurs usagers des références à des sites pertinents et accroître l'efficacité de recherche d'information sur Internet. [...]*

*La grille d'analyse a été testée par deux stagiaires de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal qui ont procédé à l'évaluation de 50 sites. La comparaison des scores obtenus pour les mêmes sites a permis de confirmer l'efficacité de l'outil, de réajuster la pondération et de parfaire le guide d'accompagnement."*

Cette grille contient une partie générale d'identification et de présentation du site. Les sections qui font l'objet d'une évaluation sont : le contenu, la navigation, la présentation visuelle et l'accessibilité. Des points

<sup>1</sup> Grille d'analyse que l'on peut consulter à l'adresse URL suivante : <http://www.rsss06.gouv.qc.ca/publications/grille.html>

*Pharmakon* : vers un meilleur usage du fonds documentaire et un meilleur accès à l'information

sont accordés en fonction des différents éléments de chacune des sections. La pondération a été faite de façon à privilégier l'élément contenu étant donné la priorité accordée à la pertinence de l'information.

*Nom du site* : OCP Point

*Adresse (URL)* : <http://www.point.ocp.fr/>

*Public(s) cible(s)* : spécialisé

*Catégories d'informations* : informations factuelles et documents

*Mode de présentation* : textes et illustrations

*Accès au site* : tarifé

*Option de langue* : français

<i>Contenu (60 %)</i>	<i>Faible</i> (1 point)	<i>Bien</i> (5 points)	<i>Très bien</i> (9 points)
Information détaillée / étendue du site		*	
Logique de l'organisation des informations		*	
Pertinence des liens vers l'extérieur : qualité des pointeurs		*	
Date de la dernière mise à jour (si moins de trois mois : mettre très bien)			*
Accès en ligne au texte complet des documents		*	
Qualité de la langue et/ou de la traduction		*	
Présence utile et pertinence des illustrations ou des animations		*	
Sources d'information claires et bien définies		*	

*Total des colonnes :*

*44 / 60*

<i>Navigation (20 %)</i>	<i>Faible</i> (1 point)	<i>Bien</i> (3 points)	<i>Très bien</i> (5 points)
Facilité de déplacement (aller-retour, retour page d'accueil, plan du site)			*
Compréhension aisée des boutons d'orientation			*
Qualité de l'outil de recherche indexant le contenu du site		*	
Rapidité de chargement du site et des différentes pages		*	

*Total des colonnes :*

*16 / 20*

<i>Présentation visuelle (14 %)</i>	<i>Faible</i> (1 point)	<i>Bien</i> (3 points)	<i>Très bien</i> (5 points)
Design du site et couleurs utilisées			*
Lisibilité du texte		*	
Rapidité de chargement des illustrations	*		
Qualité de l'impression			

*Total des colonnes :*

*08 / 14*

<i>Accessibilité (6 %)</i>	<i>Faible</i> (1 point)	<i>Bien</i> (3 points)
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche	*	
Adresse intuitive	*	

*Total des colonnes :*

*02 / 06*

*Site évalué le 28 / 04 / 1999*

*Résultat de l'analyse : 70 / 100*

Le site a obtenu un score inférieur à 60 % (Faible).

Le site a obtenu un score entre 60 % et 79 % (Bien).

Le site a obtenu un score supérieur à 80 % (Très bien).

Pour assurer une meilleure évaluation, quelques informations concernant les différentes sections doivent être mentionnées.

• *Contenu :*

Concernant l'information détaillée et l'étendue du site, le sujet est traité de manière exhaustive.

L'organisation des informations repose sur une structure arborescente par thèmes.

Quelques liens vers l'extérieur sont présentés. Ils renvoient à des sites professionnels concernant le milieu pharmaceutique mais aussi médical, et constituent un début de complément informationnel du site OCP Point. Les sites choisis sont francophones et sont répartis en six domaines : activités ciblées (bases de données diverses, homéopathie, mycologie, etc.) ; conseils - veille (épidémiologie, pharmacovigilance, etc.) ; presse professionnelle ; institutions (organismes, ministères...) ; législation (codes et journal officiel) ; sites généralistes (médecine, pharmacie).

Concernant la mise à jour, elle dépend des pages et des informations. Après des débuts difficiles, le site a aujourd'hui une mise à jour régulière : toutes les semaines pour la revue de presse, et dès que l'information change pour les autres rubriques. La mise à jour des rubriques est indiquée sur la page d'accueil.

Aucune mention de responsabilité n'est précisée. Comme pour Clickadoc, il importe seulement que le site soit un produit OCP.

• **Navigation :**

Concernant la compréhension des boutons d'orientation, les icônes sont très significatives car elles reprennent celles des navigateurs. De plus, elles sont relayées par une légende.

Concernant l'outil de recherche indexant le contenu du site, cela ne concerne que la rubrique "Presse grand public".

Quelques problèmes concernant la rapidité de chargement du site et des différentes pages ont pu être constatés, notamment des messages d'erreur. Régulièrement, l'utilisateur doit actualiser la page.

• **Présentation visuelle :**

Concernant le design du site et les couleurs utilisées, le site est sobre, la présentation aérée et la couleur dominante est le vert (couleur de l'OCP). Le choix des caractères et l'harmonie entre les couleurs ne nuisent pas à la lisibilité du texte.

Concernant la qualité de l'impression, ce critère n'a pu être évalué car il n'y a pas de possibilité d'impression sur les postes qui permettent d'accéder à OCP Point. Cependant, les procédures pour l'achat d'une imprimante sont en cours ; cela permettra aux pharmaliens de communiquer rapidement l'information aux clients qui ne sont pas connectés à Internet et de compléter le fonds documentaire actuel par de nouvelles informations trouvées sur le web.

• **Accessibilité :**

Le site OCP Point n'est pas présent chez Yahoo, Alta Vista, Nomade.

Il est difficile de dire que l'adresse du site est intuitive. En effet, elle contient les mots "point" et "ocp" mais ceux-ci ne sont pas placés dans le bon ordre, d'où la difficulté de retrouver cette adresse par intuition. Cela s'explique peut-être par le fait que le site OCP Point est un service destiné uniquement aux clients OCP et qu'il n'a pas à être répertorié par un moteur de recherche. On a, en revanche, la possibilité d'avoir une présentation animée d'OCP Point en consultant le site généraliste de l'OCP<sup>1</sup>, dont l'adresse (<http://www.ocp.fr>) est intuitive, mais qui n'est pas répertoriée par Yahoo, Alta Vista, Nomade.

Ces informations supplémentaires ont pu expliquer la "note" attribuée au site OCP Point dans sa totalité. De plus, il ne faut pas oublier qu'OCP Point est le premier site conçu par un répartiteur. Ce type de site n'en est donc qu'à ses balbutiements et peut encore s'améliorer grâce aux suggestions et demandes des utilisateurs. Après des débuts difficiles, le site OCP Point a connu une évolution remarquable : développement de chaque rubrique, mise à jour régulière, amélioration du design, ajout d'informations pour le chapitre "Conseils clients"... En outre, le site constitue une bonne entrée en matière pour s'intéresser au web.

OCP Point peut être consulté à l'OCP de Lille depuis juin 1998. Le poste accessible à Internet est dans le bureau de Florence Barbry. Mais aucun pharmalien ne s'est connecté à Internet et plus précisément n'a

<sup>1</sup> Le site généraliste présente les missions de l'OCP, son histoire, le club OCP, les événements concernant l'OCP, les offres d'emploi et OCP Point.

consulté le site OCP Point. Cela s'explique peut-être par le fait que les pharmaliens ne peuvent y accéder par leur écran.

Ainsi, une présentation d'OCP Point avec ses différentes fonctionnalités s'avère utile afin que les pharmaliens s'initient à ce nouveau support. Cela permettrait également de présenter Internet. Cependant, ce type d'initiation soulève la question suivante : a-t-on besoin d'un médiateur pour apprendre à chercher sur Internet, étant donné qu'il n'y a pas une méthodologie mais des méthodologies ? D'ailleurs Marguerite Altet<sup>1</sup> écrit, concernant les méthodes d'enseignement ou de formation en général, *"qu'il n'existe pas une méthode d'enseignement ou de formation bonne en soi, définissable scientifiquement, qui permettrait la réussite de tous, en tout temps et en tout lieu. C'est plutôt la mise en oeuvre d'une méthode par le formateur dans un contexte donné qui en fait son efficacité. Il n'est pas possible de comparer ou d'évaluer les méthodes d'enseignement ou de formation pour elles-mêmes en les isolant des autres variables de la situation. L'impact des pratiques tient à de multiples facteurs autres que la méthode."*

Les circonstances ont laissé supposer que si une présentation n'était pas faite, les pharmaliens n'iraient pas consulter le web et le site OCP Point, d'autant plus que pour le moment, Internet n'est accessible que dans le bureau de Florence Barbry.

La formation se ferait donc en deux temps : présentation du site OCP Point puis présentation d'Internet. "Se ferait" en effet, car la formation n'a pas eu lieu entièrement pour les pharmaliens, par manque de temps. La formation s'est limitée à une présentation rapide des rubriques d'OCP Point, afin que les pharmaliens connaissent ce nouveau produit documentaire.

Néanmoins, les grands points de la formation étaient prévus ; en effet, une formation à OCP Point et à Internet avait déjà eu lieu pour les commerciaux, chargés de vendre les produits aux clients.

Tout d'abord, pour les pharmaliens, la présentation d'OCP Point<sup>2</sup> insisterait davantage sur les rubriques susceptibles de leur être utiles, à savoir : "voyages", "diététique", "dossiers d'actualités", "presse grand public", "vaccinations", "fiches conseils", "retraits de marché" et "actualités produits" (ces quatre dernières rubriques sont accessibles depuis mars 1999), ainsi que les informations commerciales (qui complètent celles du pseudo-book) réparties dans les chapitres "Produits" et "Gestion officine".

Ensuite, cette présentation se serait étendue à celle d'Internet. Cette dernière se serait limitée au web pour les pharmaliens (les commerciaux, quant à eux, ont souhaité avoir une adresse e-mail en plus de la présentation du web). La question de la navigation ayant été abordée lors de la présentation d'OCP Point, l'initiation au web a porté (pour les commerciaux) et porterait (pour les pharmaliens) principalement sur la recherche documentaire : fonctionnement de quelques moteurs de recherche (Yahoo, Nomade, Alta Vista) ; mobilisation des idées pour faire une recherche ; évaluation puis exploitation des réponses obtenues si validation.

Pour les pharmaliens, cette formation se terminerait par la visite de quelques sites, tels que les banques de données gratuites, le site du Ministère de la Santé, le site du centre anti-poison...

<sup>1</sup> Altet, Marguerite. Les styles pédagogiques. In Ruano-Borbalan, Jean-Claude (dir.). *Eduquer et former : les connaissances et les débats en éducation et en formation*. Auxerre : Editions Sciences Humaines, 1998. p. 353-357. ISBN 2912601010.

<sup>2</sup> Voir annexe n° 7 : présentation d'OCP Point.

C'est ici que se fait la jonction entre le pseudo-book commercial et le web. En effet, dans le pseudo-book, le chapitre "Documentation" qui traite du site OCP Point et d'Internet propose des adresses regroupées par thème (presse, alcoolisme, drogue, intoxications, banques de données...) qui permettent aux pharmaliens de compléter le fonds documentaire dont ils disposent<sup>1</sup>. Les sites n'étant pas intéressants dans leur totalité, seules les pages utiles sont mentionnées. Ces pages sont donc mentionnées dans le pseudo-book, qui sert de guide pour la consultation de sites web. En outre, pour faciliter la consultation de ces sites et gagner du temps, ces derniers ont été ajoutés aux favoris, ce qui évitera aux pharmaliens de taper l'adresse URL. Ces favoris constituent un nouveau type de médiateur (même s'ils sont contraires à la pensée d'Internet puisqu'ils font appel à la pensée arborescente) et reprennent les mêmes thèmes que ceux du pseudo-book. Un problème se pose néanmoins concernant la fonctionnalité des liens ; il est nécessaire de vérifier s'ils sont toujours valables. Cependant, les pharmaliens, après l'initiation, seront capables de rechercher des adresses de sites si les liens n'étaient plus fonctionnels. Lors de la formation, les pharmaliens seraient informés de cet éventuel problème.

La liste des sites web s'est constituée en consultant la presse et en utilisant principalement l'annuaire francophone Yahoo.

Le choix des sites a porté sur différents critères :

- les sites sont francophones (l'anglais n'étant pas maîtrisé par les pharmaliens) ;
- les sites doivent compléter le fonds documentaire du service ;
- les sites officiels (dont la mise à jour est régulière et surtout, dont l'information est fiable) sont préférés aux pages personnelles ;
- les sites doivent apporter des informations pratiques et facilement compréhensibles.

Il faut noter également que la liste des sites dans le pseudo-book n'est pas exhaustive et que d'autres sites viendront s'y ajouter. En effet, les pharmaliens pourront faire leurs propres recherches et mettre en favoris les sites trouvés si ces derniers leur semblent utiles.

Cette formation à Internet consisterait avant tout à initier les pharmaliens à ce nouvel outil pour qu'ils soient capables d'en exploiter les différentes fonctionnalités et possibilités.

Ces deux formations (OCP Point, Internet) semblent donc nécessaires pour le bon fonctionnement du service de documentation, parce que tous ces nouveaux outils de recherche (y compris Clickadoc) seront amenés à remplacer d'anciens supports. Cependant, cela n'étant pas encore possible, il convient d'améliorer ces outils de recherche afin d'éviter une surinformation, causée par le grand nombre de sources documentaires.

<sup>1</sup> Voir annexe n° 8 : quelques sites Internet utiles au métier de pharmalien.

### **3.4. ... pour en améliorer l'usage**

Il serait plus correct d'intituler cette partie : "pour participer à l'amélioration de l'usage". En effet, étant un établissement régional, l'OCP de Lille ne peut agir concrètement et directement sur les produits documentaires et doit communiquer les informations au siège, qu'il s'agisse de suggestions, d'anomalies...

Ainsi, lors des formations à Clickadoc et, par la suite, lors de l'utilisation des nouveaux outils documentaires, des anomalies ont pu être constatées : absence d'un produit vendu par l'OCP dans la base de données, mauvaise indexation... Il a donc fallu recueillir les remarques de tous les établissements de la région Nord-Normandie afin de les communiquer au siège en vue d'une correction.

En outre, des suggestions ont été faites de la part des pharmaliens et aussi de la part des clients lors des démonstrations des produits. Les demandes pour Clickadoc portaient principalement sur les spécialités étrangères, la présence d'images pour les accessoires, les produits vétérinaires, des informations supplémentaires sur les produits homéopathiques et surtout une mise à jour mensuelle. Clickadoc pourrait alors remplacer définitivement quelques-uns des supports documentaires et le service de documentation ne serait plus confronté à une surinformation. Cependant, l'évolution du produit se fera progressivement. Ainsi, dès la cinquième version de Clickadoc (mars / avril 1999), la base de données proposait pour la première fois quelques photos, l'OCP de Paris les intégrant au fur et à mesure des versions. Le service de documentation de Paris intégrera les spécialités étrangères en septembre 1999 et souhaite inclure les produits vétérinaires (dans l'attente d'un partenariat avec un laboratoire), mais aucune date n'a été mentionnée. Quant à la mise à jour mensuelle, elle est prévue pour la fin de l'année 1999.

Concernant OCP Point, les remarques et demandes ont été moins nombreuses, peut-être parce que le site évolue constamment et les informations que l'on ne trouve pas sur OCP Point peuvent se trouver sur le web (sans vouloir relancer la polémique que "l'on trouve tout sur Internet").

Toutes les suggestions faites au siège avaient pour but d'améliorer le fonctionnement du centre de documentation : remédier à la sous-information et à la surinformation. Ainsi, on a pu constater par exemple que Clickadoc pouvait remplacer le 36 16 OCP sans entraîner de dysfonctionnement supplémentaire ; de ce fait, l'OCP a décidé de supprimer le 36 16 OCP au début de l'année 1999.

Néanmoins, le problème de la surinformation n'est pas si simple à régler. En effet, les produits documentaires sont destinés aux pharmaliens mais également aux clients. Ainsi, tant que les microfiches documentaires seront vendues aux pharmaciens d'officine, elles resteront dans le service de documentation. Cependant, à la fin de l'année 1999, la production des microfiches sera arrêtée ; cela permettra ainsi à Clickadoc de s'imposer, d'autant plus que sa mise à jour sera mensuelle. Le service de Paris a également le projet de compléter la base sur CD-Rom (qui contient toute la collection OCP) par les produits non tenus en stock par l'OCP. Ainsi, le fichier papier deviendrait inutile.

De plus, avec l'évolution constante du site OCP Point et par la consultation d'Internet, d'autres sources documentaires propres à l'OCP de Lille (telles que les classeurs thématiques) risquent de n'être plus utiles ni consultées. D'ailleurs, Neige Phan, responsable du service de documentation de Paris, est favorable à l'informatisation complète du fonds documentaire de l'OCP, afin que tous les établissements travaillent avec les mêmes sources d'information.

Cependant, le support papier a encore un rôle à tenir à l'OCP : la production du Dico Plus, dont le contenu figure pourtant dans Clickadoc, ne va pas s'arrêter, pour des raisons économiques (plus de 8 000 ouvrages sont vendus par an). En outre, par la création du pseudo-book, le papier tient encore une place importante dans le service de Lille. Cette B.D. papier est la seule source documentaire, à l'exception de quelques rubriques d'OCP Point, à contenir des informations commerciales (générales mais aussi propres à l'OCP de Lille).

Le problème de la surinformation devrait donc prochainement se résoudre, de même que celui de la sous-information, grâce à l'utilisation d'OCP Point et d'Internet, et grâce à la consultation des nouvelles sources documentaires créées. La situation dans laquelle se trouve le service de documentation ne devrait être que temporaire : le temps de l'appropriation et de l'amélioration des nouveaux supports documentaires mais aussi le temps de la mise en réseau d'Internet, qui devrait avoir lieu cette année.

# **Conclusion**

Ainsi, comme le mentionne le titre de la dernière partie : "*Pharmakon* : vers un meilleur usage du fonds documentaire et un meilleur accès à l'information", il était question lors de ce stage d'améliorer le fonctionnement du centre de documentation, et plus exactement de remédier à la surinformation et à la sous-information.

Cette mission s'est principalement concrétisée par des formations afin que le service utilise et maîtrise les nouveaux supports d'information. Pour faciliter l'apprentissage des NTIC, le stage a également consisté à soulager les pharmaliens de leurs tâches habituelles (réalisation de la revue de presse, mise à jour des classeurs thématiques) et par conséquent, à améliorer ce qui était mis en place. Cependant, certaines modifications effectuées et améliorations apportées seront sans doute temporaires. En effet, l'évolution de la B.D. Clickadoc et du site OCP Point ainsi que la maîtrise d'Internet pourront entraîner une diminution de la fréquence de consultation des autres supports, notamment celle des classeurs thématiques avec le développement des fiches conseils sur OCP Point, ainsi que celle du fichier papier si le service de Paris intègre les produits non tenus en stock par l'OCP.

Face à ce fonds mouvant, il faudra à nouveau remettre en question le travail effectué jusqu'alors. En effet, la documentation est un univers qui évolue en permanence et qui ne supporte pas l'enlisement dans la routine, et les personnes qui travaillent dans un centre de documentation doivent remettre en cause le fonctionnement du service. Cela sera d'autant plus vrai lorsque les pharmaliens auront une formation complète à Internet et OCP Point, et lorsqu'Internet sera installé en réseau. Le commercial responsable de la vente d'OCP Point et de Clickadoc pourrait se charger de former le service à Internet et à OCP Point. Ainsi, comme pour Clickadoc, la formation permettrait d'initier les pharmaliens afin qu'ils soient capables d'utiliser les nouveaux outils documentaires. Cependant, le fait que le service n'ait pas été formé complètement à OCP Point et Internet, faute de temps, ne pose pas réellement de problème à l'heure actuelle. En effet, comme Internet n'est pas encore installé en réseau, les pharmaliens ne peuvent pas vraiment profiter de cet outil ; la formation sera plus bénéfique quand le service aura la possibilité de travailler au quotidien avec ces nouvelles sources.

Le service restera confronté encore quelques mois aux problèmes de sous-information et surinformation jusqu'à l'amélioration des sources documentaires et leur maîtrise. Cependant, les différentes formations ont permis ou permettront d'initier et/ou de remettre à niveau le service quant à l'utilisation des outils.

Même s'il n'a pas été possible d'intervenir sur chaque source documentaire (fichier papier, gestion de la presse à laquelle est abonné le service) parce que la priorité était donnée aux NTIC, le stage a également et malgré tout permis de proposer quelques améliorations aux personnes qui exercent une tâche documentaire mais qui n'ont pas de formation de documentaliste. En effet, les personnes du service de documentation ont avant tout une expérience dans le milieu pharmaceutique et acquièrent "sur le tas" des connaissances en

documentation. L'intervention d'une personne qui a une formation relative aux pratiques documentaires permet donc d'analyser le fonctionnement du service et de conseiller les personnes de ce service quant au travail réalisé ou à réaliser.

En outre, les problèmes, qu'a pu entraîner le manque de temps, devraient se résoudre progressivement. En effet, la maîtrise d'outils plus fonctionnels facilitera les recherches et fera gagner du temps aux pharmaliens, qui pourront alors continuer à améliorer le service grâce aux conseils prodigués et aux changements mis en place.

# **Bibliographie**

## **Ouvrages**

Chaumier, Jacques. *Travail et méthodes du/de la documentaliste*. 4ème édition mise à jour et complétée. Paris : ESF éditeur, 1993. (Collection Formation Permanente en Sciences Humaines). ISBN 2710109964.

Jarrosson, Bruno. *Le savoir, le pouvoir et la formation : la transmission du savoir dans l'entreprise et ailleurs*. Paris : Maxima Laurent du Mesnil Editeur, 1997. ISBN 2840011298.

Ruano-Borbalan, Jean-Claude (dir.). *Eduquer et former : les connaissances et les débats en éducation et en formation*. Auxerre : Editions Sciences Humaines, 1998. ISBN 2912601010.

## **Articles de périodiques**

Briard, Clotilde. La répartition affine son offre. *Le Moniteur des Pharmacies*, 24 octobre 1998, cahier II du n° 2278, p. 65-66. ISSN 00269689.

Hetier, Marie. Le multimédia à l'officine : la révolution du virtuel. *Le Quotidien du Pharmacien*, 15 février 1999, n° 1780, p. 10. ISSN 07645104.

Maitre, Georges-Pierre (dir.). *La route du médicament*. Paris : OCP Répartition, 1994. ISSN 09866795.

## **Documents électroniques en ligne**

Aubut, Louise et alii. Grille d'analyse de sites web [en ligne]. Régie régionale de Montréal-Centre, [référence du 10 décembre 1998]. Disponible sur le web : <<http://www.rrsss06.gouv.qc.ca/publications/grille.html>>.

Aucher, Laurent, Boyer, Tristan. Cours d'initiation à l'Internet [en ligne]. Paris 10, [référence du 24 mars 1999]. Disponible sur le web : <<http://www.u-paris10.fr/mediadix/docligne.htm>>.

Boyer, Tristan, Rouhet, Michèle. Initiation à la recherche documentaire sur Internet et à la récupération de données [en ligne]. Paris 10, [référence du 18 mars 1999]. Disponible sur le web : <<http://www.u-paris10.fr/mediadix/doc/inetrd/rech.htm>>.

GIRI : Guide d'initiation à la recherche sur Internet [en ligne]. Crepuq, mise à jour le 1er juin 1998. Disponible sur le web : <<http://www.unites.uqam.ca/bib/GIRI/outils/tdm.htm>>.

Lardy, Jean-Pierre. RISI : Recherche d'Information sur l'Internet : Outils et Méthodes. ADBS, mise à jour le 5 janvier 1999. Disponible sur le web : <<http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/risi.htm>>.

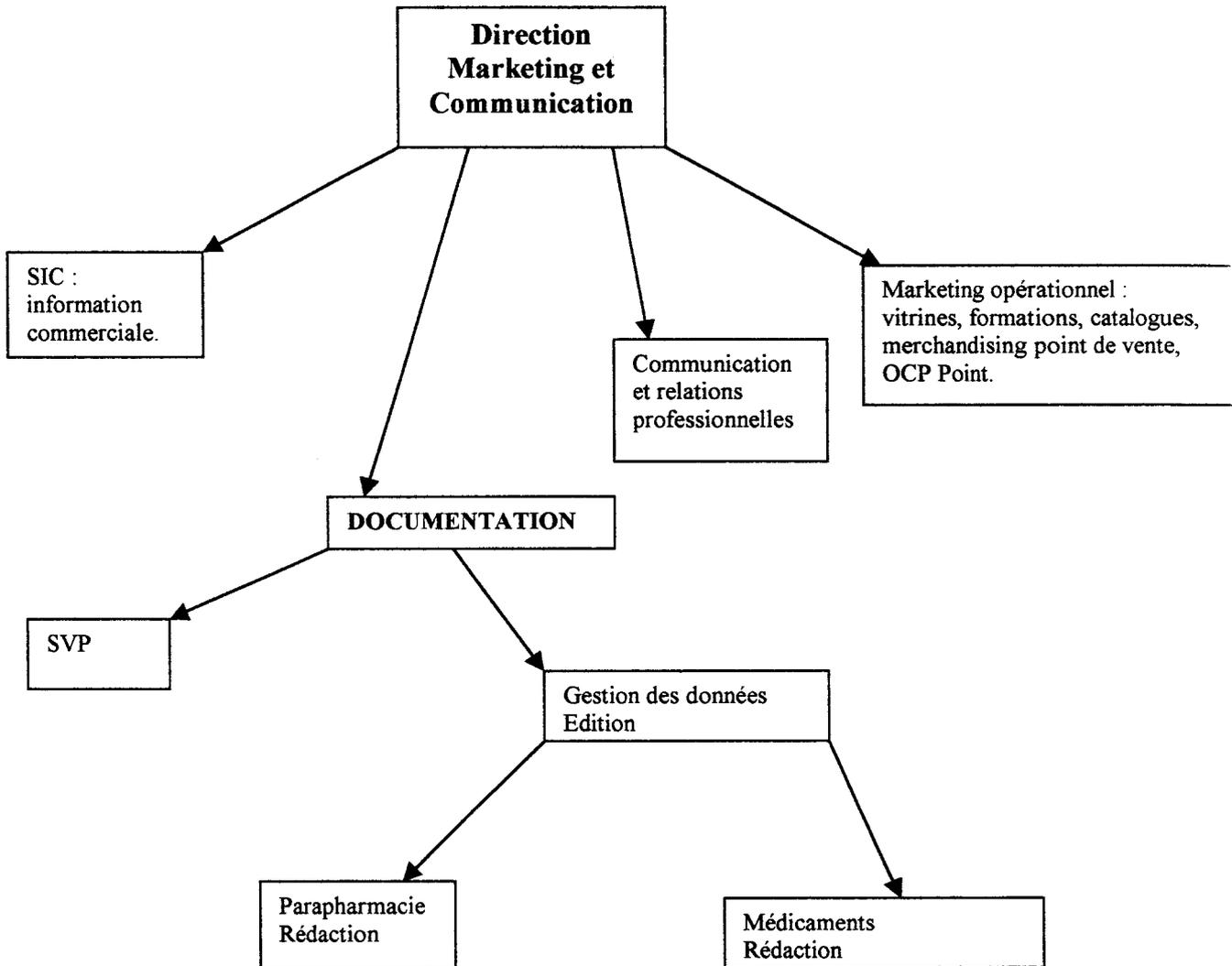
# **Annexes**

## Liste des annexes

<b>Annexe n° 1 :</b>		
Organigramme du service de documentation		p. I
<b>Annexe n° 2 :</b>		
Les établissements OCP France Répartition		p. II
<i>Source</i> : brochure "Découvrez un univers d'exigence au service du client"		
<b>Annexe n° 3 :</b>		
Une organisation régionale		p. III
<i>Source</i> : brochure "Découvrez un univers d'exigence au service du client"		
<b>Annexe n° 4 :</b>		
Définitions des champs de Clickadoc		p. IV
<i>Source</i> : livret d'installation et d'utilisation de Clickadoc		
<b>Annexe n° 5 :</b>		
Visualisation des écrans de recherche et d'une notice lors d'une requête sur Clickadoc		p. V
<i>Source</i> : Clickadoc		
<b>Annexe n° 6 :</b>		
Sommaire du pseudo-book		P. VII
<b>Annexe n° 7 :</b>		
Présentation d'OCP Point		p. X
<i>Source</i> : partie "Documentation" du pseudo-book commercial		
<b>Annexe n° 8 :</b>		
Quelques sites Internet utiles au métier de pharmalien		p. XII
<i>Source</i> : partie "Documentation" du pseudo-book commercial		

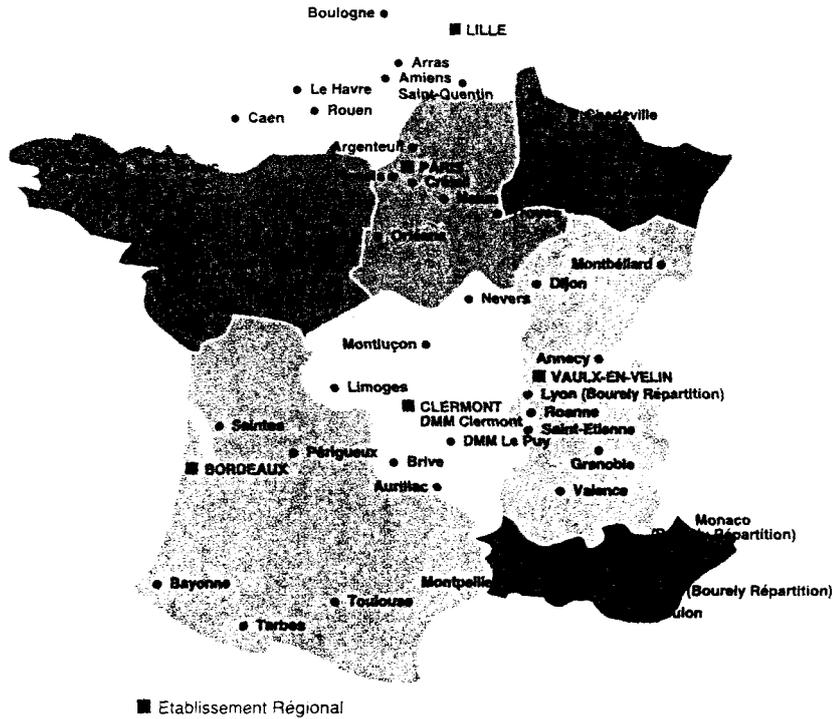
# ANNEXE N° 1

## Organigramme du service de documentation de Paris



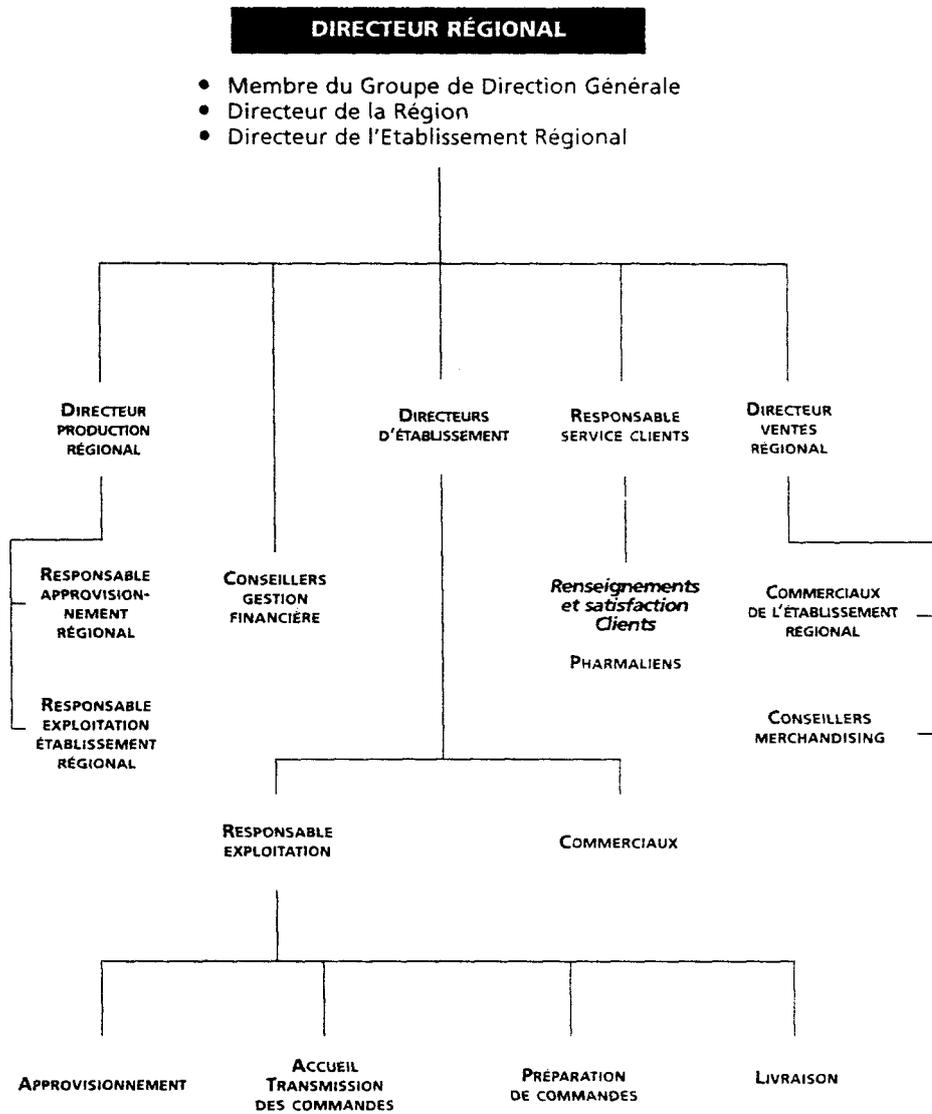
# ANNEXE N°2

## LES ÉTABLISSEMENTS OCP FRANCE RÉPARTITION



Source: brochure OCP "Découvrez un univers d'exigence au service du client."

## UNE ORGANISATION RÉGIONALE



Source: brochure OCP "Découvrez un univers d'exigence au service du client".

The screenshot shows a search window titled "Recherche" with the following fields and controls:

- Et / Sauf** (radio buttons) and **Nom du produit** (text input)
- Nom du laboratoire** (text input)
- Classification** (text input)
- Caractéristiques** (text input)
- Composition** (text input)
- Code ACL/CIP** (text input), **Et / Sauf** (radio buttons), **Domaine** (text input), and **TIPS** (text input)
- Référence** (text input), **Et / Sauf** (radio buttons), and **Voie d'administration** (text input)
- Indications** (text input)
- Contre-indications/Précautions** (text input)

Buttons on the right include **OK**, **Annuler**, and **Effacer**.

Le champ **Nom du Produit** contient soit le nom commercial, le nom déposé, le nom de la marque ou à défaut le nom commun du produit.

Le champ **Laboratoire** contient le nom ou l'abréviation de la société qui fabrique le produit ou pour les produits fabriqués à l'étranger, le nom de la société qui les distribue en France.

Le champ **Classification** permet une recherche sur la typologie du produit.

Le champ **Caractéristiques** permet une recherche principalement sur les informations relatives à la forme galénique ou le type de produit, aux caractéristiques, aux propriétés, au coloris et au conditionnement.

Le champ **Composition** permet une recherche sur les ingrédients (principes actifs et principes inactifs) ou matières utilisés pour fabriquer le produit.

Le champ **Code ACL** (Association Codification Logistique) ou **CIP** (Club Inter Pharmaceutique) contient un identifiant sur 7 chiffres, unique pour chaque produit.

Le champ **Domaine** permet une recherche sur un ensemble de produits appartenant à l'un des cinq domaines suivants : accessoires (dispositifs médicaux et orthopédie), diététique, hygiène-cosmétologie (parfumerie), divers, médicaments.

Le champ **TIPS (Tarif Interministériel des Prestations Sanitaires)** contient pour les dispositifs médicaux et produits diététiques pris en charge par l'assurance maladie, le code sur six chiffres de la nomenclature de l'UCANSS, la notion de remboursement avec ou sans entente préalable et si nécessaire des informations complémentaires permettant la prise en charge.

Le champ **Référence** contient la référence du fabricant. Celle-ci n'étant pas unique, plusieurs produits peuvent correspondre à la même référence.

Le champ **Voie d'administration** permet une recherche sur la manière d'administrer un médicament.

**Attention : le champ Voie d'administration ne concerne que les médicaments.**

Le champ **Indications** permet une recherche sur les informations relatives à l'utilisation du produit. Ce sont par exemple des informations sur les pathologies, les types de patient, les zones d'application (corps, visage...), les types de peau.

**Attention : le champ Indications ne contient, pour les médicaments, que les types de patients.**

Le champ **Contre-indications/Précautions** permet une recherche sur les restrictions d'utilisation du produit. Ce sont par exemple des informations sur les pathologies, les types de patient, les zones d'application (corps, visage...), les types de peau, les conditions de conservation.

**Attention : le champ Contre-indications/Précautions ne contient, pour les médicaments, que les conditions particulières de conservation.**

Source :

Livret d'installation  
et d'utilisation  
de Clickdoc.



(...)

UVECRAN

Gresval

Crème solaire, IP 15, anti UVA, anti UVB, IR. A base d'extraits végétaux aux propriétés antioxydante, cicatrisante, antiseptique et anti-inflammatoire. Non grasse, invisible et waterproof. Sans mica, sans talc. Conditionnement : tube plastique.

Indications : photoprotection des peaux fragiles, peaux rousses, peaux brunes, peaux acnéiques. Traitements photosensibilisants. Coups de soleil. Adulte et enfant.

Composition : hamamélis, Calendula, grande consoude, allantoin, son de foin, réglisse, benzimidazole, dibenzoyl éthane, benzylidène camphre, excipient qsp 100 %.

Présentations/Conditionnements :

.....tube 40 ml 6254888 46,04 20,6

Laboratoire : Gresval

2 Rue Thimonnier 75009 PARIS

Tél : 01 42 80 06 69

Fax : 01 40 16 81 70

# SOMMAIRE

## 1. REUNIONS

- Réunions du mois
- Intitulé - date - lieu - horaires
- Points de rencontre

## 2. FORMATIONS

- Formations du mois
- Contact
- Calendrier
- Guide des stages
- Lieu - date - horaires
- Modalités de prise en charge
- Demande préalable de prise en charge : FIF et FAF
- Fiche technique des stages

## 3. LIVRAISONS

- Départ des navettes
- Suivi de la tournée ou comment retrouver un chauffeur
- Prix des taxis-colis

(...)

#### **4. INFORMATIONS CLIENTS**

- Manquants fabricants
- Hebdo doc

#### **5. DOCUMENTATION**

- Clickadoc
- OCP Point
- Sites Internet

#### **6. PRESTATIONS**

- Tarifs prestations : micro-fiches - minicartes - statistiques - prix - télétrans. - infosanté - info vitrines - espace vitrine - prestations à l'acte
- Tarifs prestations *merchandising* : pharmaprofil - conseiller en merchandising - conseiller en développement - focus - implantation des linéaires - l'atelier merchandising
- Calendrier des inventaires
- Vitrines :
  - \* Contact & thèmes des vitrines (grandes et petites vitrines)
  - \* Bons de commande

#### **7. COMMANDES SPECIALES**

- Conditions des commandes spéciales
- Liste des produits de la commande spéciale
- Commandes de transfert

(...)

## **8. CLUB OCP**

- Contact
- Conditions d'accès avec les avantages
- Le journal Club OCP
- Spectacles

## **9. GESTION DES MARGES**

- Comment lire l'écran AIS sur la gestion personnalisée des marges
- Dossier :
  - \* Mode d'emploi - coefficients - engagements sur les marges

## **10. DOCUMENTS COMPTABLES**

- La facture en temps réel
- Demande de prélèvements - autorisation de prélèvements

## OCP Point

Source: Partie "Documentation" du pseudo-book commercial

### *Présentation du site OCP Point*

#### Produits :

- Promotions
  - Alpha
  - Les exceptionnelles
  - Atout pub
  - Les promotions
  - Top 100
  - Libellé
- Disponibilités produits
- Retraits de marché
- Actualités produits (hebdo doc)

#### Gestion officine :

- Statofficine
- Merchandising
- Vitrines
- Formation
- Documentation
  - Dico plus
  - Microfiches documentaires
  - Clickadoc
  - Dossier d'actualités
  - Clickadoc en ligne
  - Hebdo doc
- Finance/juridique (site de Pharmoffice)

#### Conseils Clients :

- Presse Grand Public
- Voyages :
  - Conseils médicaux aux voyageurs (vaccins ; fiches conseils).
    - \* Dans quels pays souhaitez-vous vous rendre?
      - # Liste des vaccins selon la destination, suivie de quelques conseils.
    - \* Conseils généraux pour la santé :
      - # Mesures générales d'hygiène.

(...)

- # Protection contre les risques de l'eau.
- # Protection contre le soleil et la chaleur.
- # Protection contre les piqûres d'insectes et les morsures d'animaux.

\* Fiches conseils :

- # Conseils pour l'enfant.
- # Conseils pour la femme enceinte.
- # Conseils pour les personnes âgées.
- # Conseils pour les cardiaques.
- # Conseils pour les diabétiques.
- # La trousse médicale.

- Diététique :

- Régime hypocalorique global
- Régime hypercholestérolémiant
- Régime des diabétiques
- Régime hyposodé
- Diétothérapie du reflux oesophagien
- Vitamines et oligo-éléments - où les trouver ?

- Vaccinations :

- Calendrier vaccinal
- Le point sur les vaccins

- Fiches conseils (allergies respiratoires, asthme, cystite, diabète, mal de dos, ostéoporose, rhume, toux, soleil, troubles gastriques)

- Clickadoc

Entre nous :

- Petites annonces
- Forum
- Messagerie
- Club OCP
- Points de rencontre

Pharmactiv

Internet :

- Sites conseillés par domaine
- Naviguer

Gestion Système

## SITES INTERNET

Source : Partie " Documentation " du pseudo-book commercial

### ALCOOLISME

<http://www.alcowed.com>

Choisir Informations générales.

A consulter :

- Recherche :  
recherche par mots-clés dans le site alcowed
- Glossaire :  
définitions des termes les plus fréquents
- Associations :  
choisir National organizations, puis choisir France  
liste des associations avec leurs coordonnées et l'histoire de l'association

### BANQUE DE DONNEES SUR LES SPECIALITES ET LES LABORATOIRES

<http://cri.ensmp.fr/biam>

Site de la BIAM (banque de données automatisée sur les médicaments)

Code d'accès : fb5835

- Interactions entre différentes substances ou spécialités
- Index des laboratoires pharmaceutiques et leurs produits
- Spécialités pharmaceutiques françaises
- Substances actives
- Substances non actives
- Index alphabétique des spécialités étrangères et index par pays
- Niveau d'interaction des substances
- Recherche générale dans la base

(...)

## DROGUE

<http://cdripd.cg59.fr>

Site du CDRIPD (centre départemental de ressources, d'information et de prévention sur les drogues).

A consulter :

- Les drogues, je connais :
  - Les drogues naturelles
    - \* Cannabis, champignons, cactus, tabac
  - Les drogues de synthèse
    - \* Amphétamines, médicaments, ecstasy
  - Les drogues de semi-synthèse
    - \* Héroïne, crack, cocaïne, LSD, alcool
- CDRIP (coordonnées du centre)

<http://www.ofdt.fr>

Site de Reitox. Observatoire français des drogues et des toxicomanies.

A consulter :

# Dossier :

- Liste des produits psycho-actifs
  - Classement des produits par ordre alphabétique :
    - \* Mode d'utilisation
    - \* Effets recherchés
    - \* Effets secondaires
  - Classement des produits selon leurs effets sur le psychisme :
    - \* Les excitants
    - \* Les calmants
    - \* Les perturbateurs

## INTOXICATIONS

[http://www\\_sante.vjf-grenoble.fr/sante/paracelse/paracelse.html](http://www_sante.vjf-grenoble.fr/sante/paracelse/paracelse.html)

Bases de connaissances sur les intoxications humaines aiguës.

Le mode de recherche fonctionne par index ou par thèmes.

**Recherche par index :**

Choisir la lettre qui correspond à l'intoxication. Puis choisir dans la liste alphabétique. Le document concernant l'intoxication apparaît alors : description, diagnostic, symptômes, traitements, risques, points essentiels...

(...)

XIV

(...)

**Recherche par thèmes :**

Choisir un thème parmi les suivants : protocoles, antidotes, syndromes, traitements, analyse toxicologique.

- Protocoles :
- champignons
  - produits domestiques et industriels
  - médicaments
  - produits non toxiques
  - plantes
  - envenimation
  - aliments
- Antidotes :
- notions générales
  - monographies sur les antidotes
  - quel antidote pour quelle intoxication ? (tableau)
- Syndromes :
- liste alphabétique (avec page sur chaque syndrome)
- Traitements :
- liste alphabétique (avec pages sur chaque traitement)
- Analyse toxicologique :
- points essentiels ; points de vue

**<http://www.chu-lille.fr/cap/ca0f.htm>**

Site du centre anti-poison de Lille (CAP)

A consulter :

- Les rubriques du centre anti-poison de Lille
  - Intoxications : que faire ?
    - \* Ingestion
    - \* Projection oculaire
    - \* Projection cutanée
    - \* Inhalation
    - \* Piqûres
  - Substances toxiques de prévention
    - \* Les médicaments
    - \* Les produits domestiques
    - \* Les animaux domestiques
    - \* Les plantes toxiques
    - \* Le monoxyde de carbone
    - \* Pollution de l'environnement
  - Présentation du centre
    - \* Comment nous joindre ? (coordonnées)

(...)

XIV

(...)

## **PRESSE**

**<http://www.moniteurpharmacie.presse.fr>**

Site du *Moniteur*.

Consulter la présentation des salons.

**<http://www.pharmaceutiques.com>**

Site de *Pharmaceutiques* (le serveur du médicament, de la santé et de l'industrie).

Consulter les textes et les décrets de la profession.

# Résumé

## *R é s u m é*

L'arrivée des NTIC a changé les modes de travail d'un service, dont la mission est de communiquer des informations relatives au domaine de la santé. En effet, l'apprentissage de nouveaux supports documentaires a entraîné un problème de surinformation dans le centre de documentation, déjà confronté à un problème de sous-information. Comment remédier à ces deux parasites qui empêchent le bon fonctionnement du service ?

## *M o t s - c l é s*

documentation -- formation -- surinformation -- sous-information -- NTIC -- santé -- répartition

## *C o t e D e w e y*

6 5 8 . 0 5

Gestion des entreprises privées et publiques : traitement de l'information dans l'entreprise.