

## Madea<sup>®</sup>, une approche originale au service des officinaux voulant développer le MAD

La vocation de la société Madea est de favoriser un développement sur des bases solides et déontologiques des activités liées Maintien à domicile.

Pour ceci, elle met à disposition des officinaux des outils simples, performants et économiques, développés spécifiquement dans cet objectif.

Les outils mis à disposition des officinaux composent un mélange optimal de formations, consulting, outils informatiques, mis en œuvre *via* internet, lors de formations regroupant plusieurs officines ou en intervention dans l'officine même. Ils sont accompagnés d'un suivi téléphonique et par e-mail.

Cette démarche repose sur l'expertise des fondateurs de Madea et sur la participation de cliniciens, soignants, pharmaciens, informaticiens, infographistes... qui les ont aidés dans l'élaboration de ces outils.

### Quels sont les services proposés par Madea ?

L'originalité de Madea consiste à proposer une gamme très cohérente de services per-

formants. Ces services permettent aussi bien de **développer les compétences des personnels de l'officine** que de participer activement à la chaîne de prise en charge du patient à domicile. Ils respectent totalement l'éthique du pharmacien, tout en lui redonnant sa place au cœur du système de santé, c'est-à-dire, pour le matériel médical, une délivrance techniquement efficace liée à une compétence santé indiscutable. Ces services sont principalement :

- **MAD-eval** : ce service permet de cartographier les compétences de chaque salarié, ou candidat à un poste dans le cadre d'un recrutement.

- **MAD-formation** : ces formations par internet sont destinées à assurer la compétence des personnels de l'officine tant sur le maté-

riel que sur les situations où il est prescrit et utilisé (pathologie, incapacité, état général). C'est un service-clé de toute la démarche Madea.

- **MAD-audit ou MAD-consulting** : un expert intervient pendant une journée dans l'officine. Il y traite de l'ensemble des problèmes et enjeux : stratégie, agencement, gestion du personnel, recrutement, organisation de l'activité et répartition des tâches, analyse du business plan, stock, gestion logistique, gestion de la désinfection, etc.

- **MAD-site internet** : un site internet à usage interne et ouvert aux professionnels travaillant habituellement avec l'officine.

### MAD – site internet

Les services Madea incluent un **site internet propre à l'officine**. Ce site a pour objectif de s'intégrer dans l'environnement du Maintien à domicile. Il met à disposition des services destinés aux soignants traitant les patients de l'officine.

Pour cela, ce site :

- **informe sur l'officine** : adresse du point de vente, « comment se rendre chez nous », présentation de l'équipe,

- **diffuse des services internet** à destination des professionnels de santé : lexique des matériels, aide à la prescription du matériel médical.

Par ailleurs, ce site internet possède un accès du type « extranet », réservé aux personnels de l'officine qui leur permet de se former ou de s'évaluer.

Rappelons qu'un site extranet, c'est l'ensemble de données, services ou logiciels dont l'accès, *via* internet, est limité aux membres d'une structure (entreprise, établissement, association, officine...).

### L'audit

Madea propose un **audit de l'activité MAD d'une officine**. Cette action permet de décou-



virer les marges de progression existantes avant de s'engager dans la méthode Madea. Pour réaliser cet audit, Madea a analysé le fonctionnement de l'activité de matériel médical et l'a décomposée en 12 composantes métier et 4 composantes management. L'audit Madea analyse les pratiques selon ces 16 points et permet de cartographier les points forts/points faibles de l'officine. De ces résultats, il est aisé de déduire la marge de progression potentielle par la méthode Madea.

Cette intervention, réalisée par un dirigeant de la société Madea, dure une journée et nécessite la collaboration successive de l'ensemble des personnels de l'officine participant à l'activité Maintien à domicile.

Chaque intervention est suivie d'un **rapport d'action résumant l'analyse de l'activité**. Ainsi, le ou les dirigeants disposent d'une vision extérieure précise et objective pour décider en toute rationalité.

## La formation

### Quels sont ses enjeux ?

Dans un environnement concurrentiel, quel qu'il soit, chacun dispose de ses atouts : un

produit meilleur, une compétence plus pointue, un conseil plus pertinent, un prix plus bas, une plus grande accessibilité, des horaires d'ouverture plus importants, une marque plus valorisante, une plus grande motivation des salariés, une plus grande agressivité commerciale, un contexte réglementaire favorable... Il est rare qu'un intervenant dispose de tous les atouts. Ceux qui n'en ont aucun ont de grandes difficultés à continuer à participer à une activité.

Dans le matériel médical, l'officine est en concurrence avec d'autres circuits de distribution. Il est vital pour elle de disposer d'un maximum d'atouts. L'un de ceux qui, *a priori*, doivent lui permettre d'exister est la **compétence**, tant dans la connaissance des produits que l'élaboration d'un conseil pertinent face à la problématique d'un patient ou d'un soignant. De plus, cette compétence est en accord avec son image auprès du public, qui lui accorde un *a priori* favorable sur ce point.

Mais la compétence ne résulte pas du hasard, ce n'est ni un facteur génétique ni un acquis universitaire inaltérable. Il faut **l'entretenir** (pour éviter l'oubli) **et l'enrichir** (pour éviter l'obsolescence).

préhension et la mémorisation du contenu de la formation. **La formation n'est validée que lorsque l'apprenant a répondu juste à la totalité des questions.**

Les formations sont **destinées à l'ensemble du personnel de l'officine**. Elles sont accessibles par tout ordinateur relié à internet. Elles ne demandent aucune installation sur l'ordinateur de l'utilisateur. Elles ne demandent aucune compétence informatique, si ce n'est de savoir cliquer sur un lien de type internet.

Le fractionnement de la formation permet de **se former pendant les éventuels temps morts d'une journée de travail**, et d'être dérangé pendant la formation sans conséquence péjorative. Le serveur internet enregistre ce qui est fait et l'apprenant reprend la formation directement où il l'a laissée.

Cette souplesse permet de se former sans désorganiser la bonne marche de l'officine. Elle permet aussi à chacun de se former, selon sa disponibilité, sa connaissance du sujet, ses compétences initiales.

L'inscription à un thème est faite par le dirigeant qui décide qui est concerné par chaque sujet.

Les contenus de formation

La qualité des contenus est cruciale, à la fois pour la qualité des connaissances acquises, mais aussi pour l'adhésion des employés à la démarche.

Pour cela, Madea s'est associé à la société Asymptote qui dispose de contenus de grande qualité. Le contenu escarre est par exemple tiré du site escarre.fr qui vient d'obtenir une mention spéciale du jury aux Entrepreneurs de Bichat. Ce partenariat est le gage d'une grande qualité des contenus, réalisés par des auteurs reconnus, en toute indépendance et objectivité. Il permet aussi une grande réactivité, avec l'enrichissement des contenus de conseils traduisant toute connaissance en une pratique dans le cadre de la distribution de matériel dans l'officine. Par ailleurs, les formations sont ainsi extrêmement étoffées. Celles sur les plaies chroniques (escarre et ulcère veineux ou artériel) recouvrent à ce jour **222 écrans et 304 questions**. Une fois la formation finie, la compétence ne relève effectivement pas du hasard...

Par ailleurs, il est développé un ensemble de sujets dits « relationnels ». Ils couvrent l'ensemble de la relation avec le patient, d'un point de vue :

### Questions à Didier Levet

#### Pourquoi avoir développé une méthodologie spécifique pour votre audit ?

« Il existe de nombreuses méthodologies d'audit appliquées aux activités de distribution ou de services. Néanmoins, aucune n'est satisfaisante par rapport à la problématique spécifique et au positionnement du pharmacien dans le Maintien à domicile. Le cadre réglementaire, la demande des patients, la relation avec les prescripteurs ou les établissements relèvent d'une approche spécifique.

Bien entendu, nous nous sommes inspirés des démarches d'autres activités pour construire notre méthode. Il serait prétentieux ou illusoire d'imaginer tout réinventer. Un mélange de créativité et d'humilité, c'est un peu l'alchimie qui permet d'avancer efficacement. »

#### Et c'est facile ?

« Non, bien sûr. Mais les enjeux méritaient cet effort. Cela n'est facile ni à concevoir ni à mettre en œuvre, mais c'est notre métier et comme nous nous y consacrons totalement, nous pensons l'accomplir de façon satisfaisante. La facilité n'est pas pour nous : nous la réservons à nos clients. »

### Quelle est la démarche Madea ?

- La formation concerne toutes les personnes dans l'officine qui ont à traiter d'un matériel, d'une pathologie ou incapacité fonctionnelle, c'est à dire une grande partie du personnel.

- Chaque personne a une grande quantité de formations à suivre.

- Tout le monde doit être formé en même temps pour arriver à une cohésion d'équipe. À titre d'exemple, **les formations « plaies chroniques » représentent environ 10 heures effectives de formation par personne**, qui doivent être réalisées par toute l'équipe en deux mois. De tels volumes supposent, pour des raisons de disponibilité, de coût et de capacité d'attention, de trouver une solution souple et efficace, qui ne désorganise pas l'officine et qui soit performante.

**C'est en fonction de ces objectifs et contextes que Madea a choisi d'axer ces formations sur l'autoformation via internet (ou e-learning).**

Méthodologie technique

Chaque formation a **une durée moyenne d'une heure**. Elle est découpée en modules de 5 à 10 minutes. Chaque module est validé par un QCM qui permet de garantir la com-

### Un exemple de formation

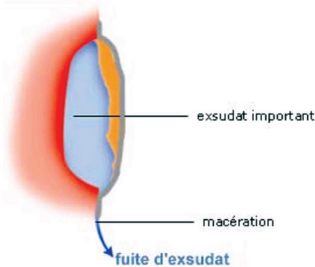
La formation « **ulcère de jambe** » (veineux, artériel, mixte) est réalisée en collaboration avec le site **ulcere-de-jambe.com**, site de référence sur cette pathologie, développé par la société Asymptote. Ses auteurs sont le Dr Frédéric Vin, président d'honneur de la Société française de phlébologie et directeur du diplôme universitaire de phlébologie Paris VI-Pitié Salpêtrière, le Dr Didier Rastel, angio-phlébologue libéral, et Michelle Guyot, cadre infirmier supérieur, présidente de l'AFET (Association française d'entérostoma-thérapeute).

Cette formation se compose de **trois formations** : « physiopathologie », « pansements » et « compression ». Ceci représente **82 écrans et 122 questions de validation**. La durée moyenne de formation est de 3 heures pour l'ensemble.

Un écran se compose de 8 à 12 lignes environ, il est validé par une ou plusieurs questions. Ainsi, la partie traitant des complications de l'ulcère comprend 7 écrans : ankylose, calcinose, cancérisation, hémorragie, eczéma, surinfection et ostéite, validés par 13 questions. Celle traitant des pansements au charbon comprend 3 écrans : nature, indications et modalités de mise en œuvre, validés par 4 questions.

#### Les hydrocellulaires : indications

- Plus absorbants que les hydrocolloïdes, les hydrocellulaires assurent une meilleure gestion des exsudats importants, avec un moindre risque de macération périlésionnelle.
- Pour certaines présentations, la mousse " gonfle " au contact des exsudats, prenant la forme de la plaie. Ces formes sont intéressantes dans les plaies creuses. La plaque doit dépasser de quelques centimètres la zone à traiter. Il est possible de faire chevaucher les plaques pour les plaies de grande taille.
- La texture " mousse " donne aux malades une sensation de confort et de sécurité : protection de la plaie, sensation de douceur, effet antalgique.



Les problèmes de macération ou de fuite d'exsudat avec un hydrocolloïde...

#### Votre conseil MADEA!

Si l'hydrocellulaire est trop imbibé lors du retrait du pansement, on peut utiliser une compression multicouche qui a un effet absorbant, ou doubler l'épaisseur.

Il ne faut pas rester avec un pansement trop imbibé: risque de macération ou d'odeurs, aspect esthétique plutôt repoussant...

#### Talons

- C'est une localisation fréquente chez les patients alités en position dorsale.
- C'est la plus facile à guérir, mais aussi celle dont la prévention est la plus aisée (adaptation de la position ou soulagement par accessoire).



www.escarre.fr

#### Votre conseil MADEA!

Chez tous les patients couchés, la surveillance doit inclure les talons et le sacrum.



www.escarre.fr

- psychologique (comment réagir face à la souffrance, face au handicap, face à la solitude...),
- pédagogique (comment expliquer, répondre à une objection prix...),
- technique (gestion des appels téléphoniques...).

#### Méthodologie :

mise en œuvre et suivi

La mise en œuvre est **progressive**. Chaque officine dispose d'un **plan de formation** sur deux ans. Environ chaque mois, un nouveau thème est traité, sous réserve que tout le personnel concerné ait fini les formations du thème en cours. L'important n'est pas d'aller vite, mais de **construire une compétence d'équipe** sur des bases solides sur lesquelles s'appuyer pour développer de façon durable l'activité.

Le titulaire de l'officine dispose d'un **accès dit « manager »** qui lui permet de suivre qui s'est formé à quoi. Il dispose ainsi d'une visibilité des compétences acquises par son personnel. Cette fonction est transparente vis-à-vis du personnel qui est informé du fait que le titulaire est tenu au courant des formations qu'ils ont finies.

#### À propos de l'évaluation selon Madea Les enjeux ou pourquoi s'évaluer ?

L'évaluation des salariés est un acte majeur dans plusieurs problématiques : la formation, la motivation, l'efficacité.

Par rapport à la motivation, l'évaluation permet de :

- souligner les lacunes (ce qui génère une motivation à combler ces lacunes),
- reconnaître les compétences (récompense un acte de formation antécédent, reconnaissance de l'identité et qualités personnelles).

L'évaluation apporte le nécessaire feed-back qui, dans la nature humaine comme dans la plupart des réactions biologiques, participe au pilotage de l'action.

Par rapport à **la formation**, l'évaluation permet de diagnostiquer ses domaines de compétence (et donc d'incompétence). Le constat de lacune s'accompagne naturellement d'une envie de suivre la formation qui comblera cette lacune. La formation n'est plus alors une incantation collective (« il faut se former »), mais la satisfaction d'un besoin personnel (« j'ai besoin de me former »).

Par rapport à **l'efficacité**, l'évaluation permet d'objectiver ses connaissances ou convictions, elle permet et incite donc l'individu à progresser.

Les formations réalisées dans le cadre du programme Madea peuvent être décomptées des obligations au titre du DIF (droit individuel à la formation), y compris celles réalisées sur le lieu de travail par auto-formation *via* internet.

### Quels sont les critères d'une bonne évaluation ?

Une « bonne » évaluation doit à la fois être acceptée par celui qui est évalué et être une représentation fidèle de la réalité. Pour cela, elle doit être objective, reproductible, exhaustive, simple et lisible par tous (il doit être facile de savoir si la réponse est juste ou fautive).

Pour cela, les questionnaires (à choix multiples ou unique) appliqués par voie informatique présentent de nombreux avantages : ils suppriment toute subjectivité opérateur-dépendante,

– ils sont reproductibles, – ils permettent de gérer un nombre de questions élevé et sont donc relativement exhaustifs,

– leur utilisation est facile et les résultats facilement acceptés par la personne évaluée, la remise en question, si elle existe, n'est donc pas trop violente émotionnellement (même si elle l'est techniquement).

Il convient de préciser que ces questionnaires sont faciles et souples à mettre en œuvre et que la neutralité de l'ordinateur permet une plus grande acceptation des résultats. Le sentiment partagé par tous est que l'on juge plus les connaissances que la personne.

### Un exemple d'évaluation

#### « Module sur les matelas d'aide à la prévention et au traitement des escarres, classe IA, supports statiques »

##### Les matelas à eau permet une bonne répartition des pressions au niveau

- des talons
- du sacrum (juste)
- du sacrum et des talons

##### Les matelas à eau sont destinés aux patients alités

- moins de 12 heures par jour (juste)
- moins de 14 heures par jour
- de 14 à 16 heures par jour

##### La résilience est l'aptitude à

- revenir rapidement à son épaisseur initiale (juste)
- conserver l'empreinte d'une déformation
- résister à la déformation

##### La forme gaufrée favorise la macération

- vrai
- faux (juste)

##### Les supports statiques de classe IA ont une prise en charge limitée à un support

- tous les 6 mois
- tous les ans (juste)
- tous les 2 ans
- tous les 3 ans

##### Un matelas mousse gaufrée est fait en mousse

- de haute résilience (juste)
- de résilience ordinaire
- de faible résilience

##### Les matelas mixtes ont certains plots amovibles pouvant être remplacés par des inserts

- à eau
- à eau ou à air (juste)
- en mousse plus dense
- en mousse plus ou moins dense

### Quelle est la démarche Madea ?

Madea propose un service (MAD-eval) qui se compose à la fois d'une interface simple pour s'évaluer (pour les employés) et pour voir les résultats des évaluations de ces mêmes employés (pour le responsable). Madea dispose par ailleurs d'un grand nombre de questions, classées par niveau, qui per-

mettent une évaluation étendue et progressive des personnels.

Par exemple, 182 questions sont proposées sur l'escarre, classées en 3 niveaux selon 5 thématiques (physiopathologie, prévention, soins de la plaie, supports, dénutrition). ▶

Jacques Buxeraud

#### Pour en savoir plus

Madea, Centre d'affaire d'Erdian, 77, rue du Bois Belin, 64600 Anglet  
Site internet : [www.madea.fr](http://www.madea.fr)  
Mail : [dlevet@madea.fr](mailto:dlevet@madea.fr)  
Tél. : 05 59 03 70 83

### Les fondateurs-associés de Madea

#### Didier Levet

Pharmacien

- DU matériels et appareillages de traitement pour soins à domicile (Paris V, lauréat 1995).
- Initiateur de plusieurs réseaux de soins (sida, mucoviscidose, traitement de la douleur, soins palliatifs).
- Ancien directeur marketing international Soins de la plaie, Immobilisation, Compression - groupe Hartmann.
- Ancien chargé de cours à la Faculté Paris V, Soins à domicile.

#### Laurent Bernier

Ingénieur, MBA.

- Dirigeant de la société Asymptote, éditeur des sites internet [escarre.fr](http://escarre.fr), [ulcere-de-jambe.com](http://ulcere-de-jambe.com), [prostata.fr](http://prostata.fr), [lombalgie.fr](http://lombalgie.fr), [obesite.com](http://obesite.com), [cancer-et-denutrition.com](http://cancer-et-denutrition.com), [brulure.fr...](http://brulure.fr...), cinq fois primée aux Entretiens de Bichat et une fois à Pharmagora.
- Dirigeant de la société FormaDirect, leader en autoformation en établissements de santé et maisons de retraite.