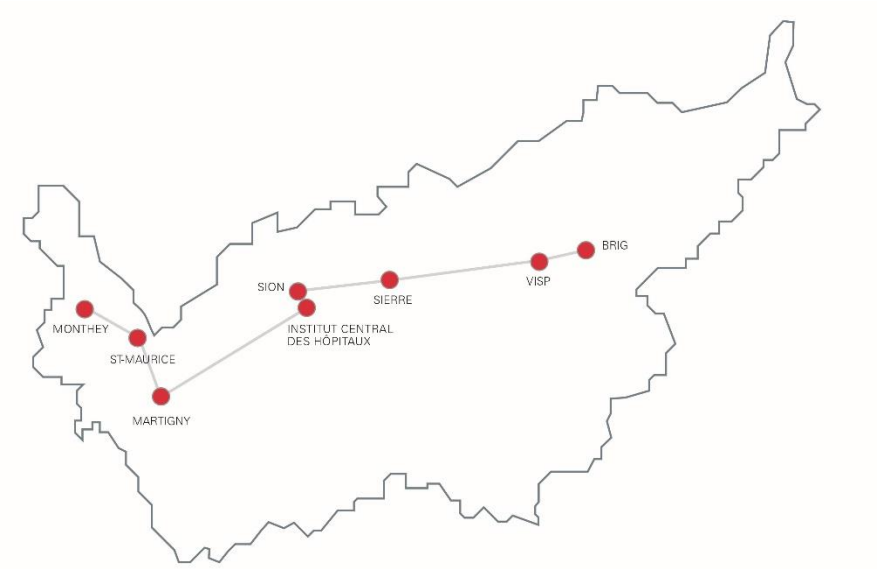
Hôpital du Valais
Spital Wallis

Institut Central des Hôpitaux
Zentralinstitut der Spitäler

Étude de faisabilité de la livraison des médicaments depuis la pharmacie centrale vers les unités de soins d'un site distant, en cas d'absence imprévue de l'assistante en pharmacie d'un site.



Travail de certificat d'assistante en pharmacie hospitalière

Sassi Loriane
Pharmacie de l'ICH
Session 2013-2015

Pharmacienne répondante:
Stéphanie Lamon-Maier, Pharmacienne responsable du secteur Achat-Distribution

Hôpital du Valais
Spital Wallis

Table des matières

1. ORIGINE DU PROJET 3

2. OBJECTIFS 4

3. MÉTHODE 4

3.1 ETAT DES LIEUX 4
3.2 SUPPORTS POUR LA PHARMACIE 5
3.3 SUPPORTS POUR LE SITE 5
3.4 ENTRETIENS AVEC LES RÉFÉRENTS 6
3.5 TESTS PILOTES 6
3.6 CRITÈRES D'ÉVALUATIONS 7

4. RÉSULTATS 8

4.1 BILAN DE L'ÉTAT DES LIEUX 8
4.2 BILAN DES SUPPORTS PHARMACIE 9
4.3 BILAN DES SUPPORTS POUR LE SITE 10
4.4 BILAN DES ENTRETIENS AVEC LES RÉFÉRENTS 11
4.5 BILAN DES TESTS PILOTES 12
4.6 EVALUATIONS 13

5. DÉVELOPPEMENT DURABLE 16

6. DISCUSSION 16

7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES 17

8. ANNEXES 19

Abréviations

AD	Secteur Achat-Distribution de Sion
Phcie	Pharmacie
RAD	Responsable Achat-Distribution
US	Unités de Soins
ICS	Infirmier Chef des Soins
HVS	Hôpital du Valais
ICH	Institut Central des Hôpitaux
Cmde	Commande
Sites	Sites hospitaliers distants
RAL	Reste à livrer

1. Origine du projet

L'Hôpital du Valais se compose de 7 sites hospitaliers regroupant les unités de soins. Les activités transversales comme les laboratoires et la pharmacie sont hébergés au sein de l'ICH. La pharmacie s'organise autour d'une pharmacie centrale à Sion et de pharmacies « satellites » sur les sites distants.

Les pharmacies de sites de l'Hôpital du Valais sont dotées d'au moins une assistante en pharmacie chaque jour. Les assistantes ont pour mission de délivrer les médicaments commandés par les unités de soins. Elles assurent la logistique du stock (entrées et sorties de marchandise) et les suivis stupéfiants, frigos, antidotes, péremptions. Les unités de soins peuvent aussi poser les questions nécessaires à leur pratique quotidienne.

Lors d'une absence non planifiée d'une assistante en pharmacie d'un site, une assistante en pharmacie de la pharmacie centrale se déplace actuellement pour assurer le remplacement sur le site concerné. Cette mesure impacte négativement l'effectif présent à la pharmacie centrale. Le risque existe qu'une assistante doive se rendre sur un site qu'elle ne connaît pas. Enfin, le temps de déplacement vers le site retarde la prise en charge des demandes des unités de soins.

Forts de ces constats, nous avons imaginé la mise en place d'une procédure dégradée permettant de délivrer les médicaments aux unités d'un site depuis la pharmacie centrale, en cas d'absence imprévue sur site.

2. Objectifs

En collaboration avec l'assistante responsable d'un site (choisi) et la responsable Achat-Distribution de la pharmacie centrale, nous avons mis en place un mode de fonctionnement dont le but est de garantir la livraison des médicaments aux US depuis la pharmacie centrale de Sion, en cas d'absence imprévue de l'assistante sur le site, tout en évitant de priver la pharmacie centrale d'une collaboratrice.

Pour atteindre cet objectif, les points suivants ont été définis :
- élaborer une procédure pour la pharmacie centrale
- préparer le matériel nécessaire pour les envois
- élaborer une procédure pour les US du site impacté
- évaluer la mise en application d'une nouvelle méthode

Nous cherchons à savoir si cette méthode est un mode de livraison efficace quand il s'agit de palier à une absence sur site.
Nous souhaitons aussi par cette démarche mettre en évidence les avantages et inconvénients de chaque système.

3. Méthode

3.1 Etat des lieux

Nous avons tout d'abord échangé avec Jessica Fardel, assistante responsable de la pharmacie du site de Sierre, sur les craintes et les attentes que soulève ce projet.

Il a été important de relever qu'actuellement la méthode de remplacement est la suivante :
L'assistante absente doit joindre dès 7h30 le pharmacien RAD et lui signaler son absence.
Le pharmacien organise avec l'effectif de l'équipe AD du jour un remplacement au pied levé en envoyant dès que possible une assistante sur le site concerné.
Cela implique un retard d'ouverture de la pharmacie de site, qui ouvre habituellement à 7h, et la remplaçante nommée n'est pas forcément formée pour les spécificités du travail sur le site en question.

Il arrive que l'assistante malade vienne parfois même, de son propre chef, en attendant sa relève ou en se soignant sur place afin de garantir les horaires de présence pour ne pas impacter la journée des US.

3.2 Supports pour la pharmacie

Nous avons choisi de préparer plusieurs nouveaux documents de travail pour les journées tests. Chaque pharmacie se transmettant les informations du jour sur cahier papier, nous avons désormais besoin, pour un travail à distance, de ces informations disponibles partout en tout temps. La marche à suivre quotidienne du site a aussi été définie pour une harmonisation de travail de toutes les assistantes.

3.2.1 Journal de bord informatisé

Nous avons pris connaissance de la méthode de communication existante entre les assistantes travaillant sur les sites distants. La plupart communiquent les informations journalières sur un carnet qui reste à proximité de la place de travail.
Pour permettre d'avoir ces informations en AD à Sion, nous avons créé une version informatique de cet outil, sur le répertoire commun à toutes les pharmacies. Cela permettra aussi aux assistantes itinérantes de lire ce document depuis un autre site afin d'avoir toutes les informations.
Le journal de bord informatisé remplacera à terme le carnet papier existant sur le site.

3.2.2 « Infos pratiques Site » informatisées

Chaque site enregistre, sur le répertoire commun, un document qui détaille les points essentiels d'une journée de distribution au sein de leur établissement.
Nous envisageons de le mettre par la suite en fin de chaque journal de bord afin de garder un seul document, actualisé régulièrement par l'assistante responsable de chaque site. Un modèle uniformisé de ces documents sera établi afin que la lecture soit facilitée d'un site à l'autre.

3.2.3 Procédure pour la pharmacie centrale

Ce document sera imprimé et conservé en AD à Sion avec le matériel nécessaire pour une distribution à distance.
La version électronique sera disponible sur le disque commun. Nous vérifierons chaque 6 mois que le matériel préparé soit toujours adéquat et les informations mises à jour.

3.3 Supports pour le site

Nous avons voulu définir le matériel d'information nécessaire au bon fonctionnement général.

3.3.1 Panneau « Fermeture pharmacie »

Nous avons créé une information spécifique qui sera affichée à la porte de la pharmacie du site, afin que tous les clients trouvant la porte close puissent bénéficier d'une information claire.

3.3.2 Flyer « Fermeture pharmacie »

Nous avons créé un document qui sera transmis aux US lors d'une absence. Il est envisagé de l'envoyer par mail à tous les ICUS ou d'avoir des copies papier à la réception du site pour distribution aux US le matin de l'annonce d'absence.
Ce document sera aussi joint à la livraison des US afin que le personnel soignant puisse avoir un rappel de l'organisation prévue.

3.4 Entretiens avec les référents

Nous avons choisi les personnes de référence à contacter sur site pour une collaboration optimale de tous les services concernés par un changement de pratique. Les services nous semblant impactés dans leur organisation étant la réception, l'intendance pour les transports internes, les unités de soins représentées par les ICS (infirmiers chefs des soins), et la pharmacie du site.
Lors d'entretiens nous leur avons donc présenté les documents de communication et d'organisation déjà préparés.
Chacune d'entre elle a pu nous transmettre les attentes et possibilités de ses collaborateurs. Au sortir de ces échanges, la procédure interne, propre à l'hôpital impacté, a été créée sous la forme d'un document détaillant les responsabilités de chacun.

Chaque responsable a reçu par mail le document des responsabilités, le flyer « fermeture pharmacie » ainsi qu'un tableau d'évaluation de la journée test dont la date a été tenue secrète.
Les responsables se sont engagés à informer leurs collègues de notre projet et à renseigner les soignants le jour du test, en cas de questions dues aux perturbations d'activités liées au nouveau système de livraison des médicaments.

3.5 Tests pilotes

3.5.1 Test interne à la pharmacie

Nous avons programmé une journée de test pour calculer les temps et le matériel nécessaire à la bonne livraison des commandes des unités.
Ce jour-là l'assistante du site travaillait aussi, sur site, afin de garantir le service habituel pour les US qui n'étaient pas averties de notre démarche. Nous avons préparé depuis la pharmacie centrale le maximum de commandes d'US pour l'envoi vers le site à l'heure habituelle.

3.5.2 Test général

Nous avons ensuite convenu d'une date de journée test sans présence de l'assistante sur site.
La responsable de la réception du site a reçu la semaine précédant le test le panneau « fermeture pharmacie » ainsi qu'un flyer au nom de chaque US dans lesquelles l'ICS devra amener l'information.

Comme convenu nous avons appelé toutes les US pour lesquelles la livraison serait décalée à l'après-midi. Nous avons priorisé le matin les commandes contenant des stupéfiants et des frigos afin d'envoyer ces gros volumes avec les transports habituels.
Les adaptations nécessaires seront faites et les supports corrigés en fonction des retours de chacun.

3.6 Critères d'évaluations

Un système de feux tricolores permet de donner un code couleur à chaque sujet évalué et la moyenne de ces résultats donnera l'ordre de faisabilité. Chaque couleur a une équivalence chiffrée définie dans le tableau ci-dessous.
La couleur exprime bien le ressenti et donne un côté visuel aux avis et les chiffres nous permettent un calcul de la moyenne.

Code couleur des résultats et moyenne chiffrée		
Rouge	= à éviter, non utilisable en l'état	<4
Orange/jaune	= à travailler, à préciser	4.5-5
Vert	= satisfaisant, utilisable	>5.5

Nous avons choisi d'évaluer 4 critères.

3.6.1 La satisfaction des intervenants.
Annexe 1 Enquête de satisfaction
Nous avons invité les 6 référents choisis pour les entretiens, à nous donner leur avis sur ce projet en remplissant un questionnaire « Enquête de satisfaction ». Chacun a aussi transmis cette enquête aux collaborateurs et US concernés.

3.6.2 L'impact pour le patient.
Nous souhaitons chiffrer le délai de disponibilité des traitements et connaître le nombre de traitements qui ont été impactés ou retardés à cause d'une livraison différée.
Il nous semble possible d'évaluer les délais de livraison, qui diffèrent de l'horaire attendu lors d'un remplacement sur site, en les classant en 3 niveaux.
Barème :

Identique au travail sur site = très bon >5.5
Allongé de plusieurs heures = moyen-bon 4.5-5
Report du traitement = négatif <4

3.6.3 Le temps nécessaire le jour du remplacement

Nous souhaitons chiffrer le temps nécessaire à la préparation à distance et connaître le temps restant pour du travail pour la pharmacie centrale.
Nous comparons ces temps à ceux utilisés en cas de remplacement sur le site afin de mettre en évidence les différences. Un remplacement à distance étant envisagé pour dégager du temps de travail en AD, à Sion, il est important de quantifier le nombre d'heures à disposition pour l'équipe.
Barème :

Temps pour l'AD >2 heures = très bon >5.5
Temps pour l'AD 1-2 heures = moyen-bon 4.5-5
Temps pour l'AD 1 heure ou moins = négatif <4

3.6.4 Le temps nécessaire à la formation

Sur la base du temps qui a été nécessaire aux étapes de formation des référents, nous évaluons le nombre d'heures nécessaires à la formation du personnel concerné. Utiliser jusqu'à 1 semaine EPT pour ensuite avoir une méthode utilisable nous semble raisonnable comme investissement.
Barème :

1 journée ou moins = très bon >5.5
Jusqu'à 5 jours = moyen-bon 4.5-5
Plus de 5 jours = négatif <4

4. Résultats

4.1 Bilan de l'état des lieux

Annexe 2 Tableau des Sujets sensibles
Nous avons détaillé point par point les sujets que nous voulions suivre, clarifier, et définir les actions à mener selon nous avant la mise en pratique.
Certains points nous semblaient être plus critiques et demandaient validation d'un RAD afin de garantir un circuit du médicament sûr et de qualité.

La capacité de livraison depuis la pharmacie de Sion a été analysée.
Un départ principal à 10h, un départ sur demande à 13h30 pour Sierre (dans l'après-midi pour les autres sites HVS) et la possibilité en tout temps de commander un transport Vélocité (1h environ de porte à porte) nous permettent, en théorie de livrer les commandes journalières et d'éventuels ajouts urgents dans un délai correct. Les envois urgents par vélocité ont déjà fait leurs preuves dans le quotidien de la pharmacie.

4.1.1 Bénéfices espérés et craintes soulevées

Souhaits	**Craintes**
Diminuer le stress en AD	Suivi des Hors-liste (suivre la réception des ordonnances et surveillance des délais de séjours du patient)
Permettre le meilleur retour pour l'assistante sur site, après son absence	Suivi des signatures stups (l'expérience des livraisons du wk montrent que le suivi des documents est parfois difficile)
Supprimer la livraison pour le stock du site	Délais non respectés pour les traitements
Avoir une méthode simple et connue des US	Mélange entre les livraisons stock et les cmdes US
Assurer la livraison des médicaments aux US	Manque de soutien aux US sur place

4.2 Bilan des supports pharmacie

Annexe 3 et 4 Infos pratiques du Site et Procédure pour la pharmacie centrale
Nous avons testé nos supports en préparant des livraisons aux unités selon la procédure créée, mais en présence de l'assistante sur site pour répondre aux appels et urgences des unités non informées de ce test.

Les résultats obtenus sont les suivants et ont permis de mieux cerner certaines problématiques.

-Le matériel défini dans la procédure était suffisant et le rendu visuel très clair et efficace pour la compréhension et le tri sur site.

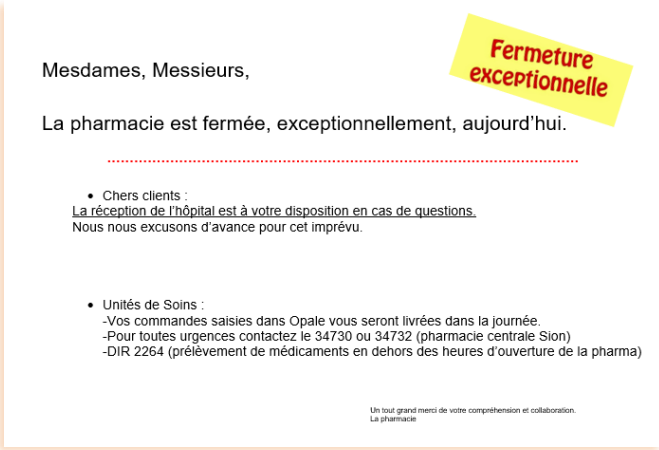
-Il faudra signaler plus visiblement les documents stupéfiants qui devront être contrôlés, signés et retournés à la pharmacie.

-La procédure pour le suivi des produits Hors-liste, nécessitant une ordonnance, pourra être simplifiée.

Nous proposons pour le futur de mettre ensemble les 2 documents informatisés « Infos Pratiques Sites » et « Journal de Bord » afin de trouver le suivi et les journées types sur un même fichier.

4.3 Bilan des supports pour le site

Le résultat présenté ci-dessous est celui qui convient à la majorité des personnes concernées par le projet. Lors de la journée test ces supports ont été bien utilisés. Il n'y a pas eu de questions de clients à la réception et les US ont pu bien travailler avec ces informations.
Le retour principal des soignants est le souhait d'être contactés directement par la pharmacie.



Fermeture exceptionnelle

Mesdames, Messieurs,

La pharmacie est fermée, exceptionnellement, aujourd'hui.

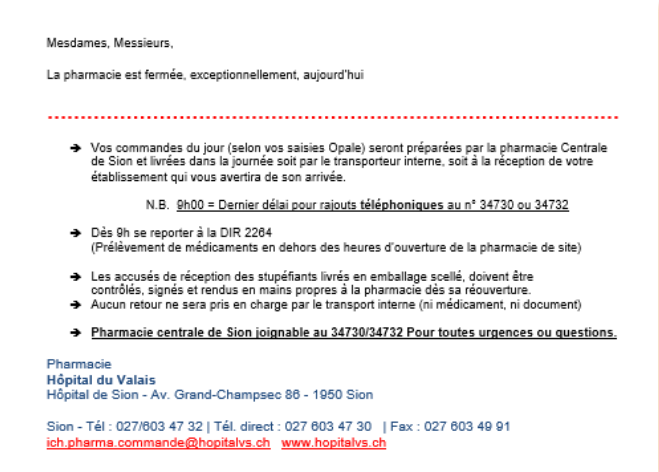
- Chers clients :
La réception de l'hôpital est à votre disposition en cas de questions.
Nous nous excusons d'avance pour cet imprévu.

- Unités de Soins :
-Vos commandes saisies dans Opale vous seront livrées dans la journée.
-Pour toutes urgences contactez le 34730 ou 34732 (pharmacie centrale Sion)
-DIR 2264 (prélèvement de médicaments en dehors des heures d'ouverture de la pharma)

Un tout grand merci de votre compréhension et collaboration.
La pharmacie

Panneau « Fermeture Pharmacie »
Affiché sur la porte principale de la pharmacie du site, par la réception du site, dès l'annonce d'absence par la pharmacie centrale.

Flyer « Fermeture pharmacie »
Transmis, par l'infirmière cheffe des soins, à toutes les US du site et joint à chaque livraison.



Mesdames, Messieurs,

La pharmacie est fermée, exceptionnellement, aujourd'hui

- Vos commandes du jour (selon vos saisies Opale) seront préparées par la pharmacie Centrale de Sion et livrées dans la journée soit par le transporteur interne, soit à la réception de votre établissement qui vous avertira de son arrivée.

N.B. 9h00 = Dernier délai pour rajouts **téléphoniques** au n° 34730 ou 34732

- Dès 9h se reporter à la DIR 2264
(Prélèvement de médicaments en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie de site)

- Les accusés de réception des stupéfiants livrés en emballage scellé, doivent être contrôlés, signés et rendus en mains propres à la pharmacie dès sa réouverture.
- Aucun retour ne sera pris en charge par le transport interne (ni médicament, ni document)

- **Pharmacie centrale de Sion joignable au 34730/34732 Pour toutes urgences ou questions.**

Pharmacie
Hôpital du Valais
Hôpital de Sion - Av. Grand-Champsec 86 - 1950 Sion

Sion - Tél : 027/603 47 32 | Tél. direct : 027 603 47 30 | Fax : 027 603 49 91
ich.pharma.commande@hopitalvs.ch www.hopitalvs.ch

4.4 Bilan des entretiens avec les référents

Sur la base des entretiens, nous avons édité une liste des responsabilités de chacun afin de garantir le bon déroulement de la journée test.

Les retours sur ce document ont été bons. Il est souvent relevé qu'il sera important de veiller à vérifier régulièrement que les coordonnées soient toujours justes.
Ce document sera décliné pour chaque site où le projet sera mis en place car il est difficile pour celui-ci d'éditer un modèle neutre convenant à tous.

RESPONSABILITES EN CAS D'ABSENCE IMPREVUE DE L'ASSISTANT DU SITE

QUI FERA QUOI ?

Responsabilités pharmacie Sion

7h30 appeler pour annoncer l'absence et donc le lancement de la procédure

1. Réception 37000
2. Onco 37530 (badge à la réception pour retrait de leurs stocks frigos)
3. Transport interne 37687
4. ICS 37731 Mme Micheloud ou 37474 Mme Lopes Ferreira ou 37742 Mme Vonnez
5. Magasin de Sierre 37780 (avertir que l'activité sera différente OK pour stocker d'éventuels retours ?)

Avant 9h appeler

1. 37880 Hémodialyses (pour définir si la livraison peut attendre le lendemain)
2. 37663 Anesthésie (pour définir si la livraison peut attendre le lendemain)
3. Etages/unités dont la livraison sera décalée en cours de journée

Responsabilités Réception du site distant

- Mettre le panneau FERMETURE EXCEPTIONNELLE au plus vite sur la 1ère porte pharmacie et de manière la plus visible possible
- Répondre et diriger les US et externes (le 37777 est dévié automatiquement au 37000)
- Délivrer le badge accès pharmacie contre décharge

Responsabilités ICS du site distant

- Aviser toutes les US en passant amener le « rappel procédure » disponible à la réception dès que possible
- « Rappel procédure » points ci-dessous :
  !34730 = numéro en cas d'urgences
  !9h = dernier délai pour ajout à la livraison du jour au 34730)
  !dès 9h DIR 2246 (prélèvements en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie)
  !les accusés de réception stupéfiants -> signés et retournés en main propre à la phcie

Responsabilité Transport interne du site distant

- 7h30 Laisser le chariot pour la livraison des étages **devant** la porte principale
- 10h15 ouvrir les caisses pharmacie avec la clé jointe dans l'enveloppe scellée.
- Laisser devant la porte principale les caisses vides avec l'enveloppe contenant la clé.
- Ne prendre en charge AUCUN retours des étages (ni ordonnances, ni papiers, ni médic) sinon ils sont à déposer dans la caisse pharmacie une fois vidée à 10h15.

4.5 Bilan des tests pilotes

4.5.1 Retours du Test interne

Grâce aux résultats d'un test interne, sans impact pour le site, nous avons établi le matériel et le temps nécessaire.

Il a été constaté que :
- L'envoi en une seule fois avec le départ de 10h n'est pas possible car il engendrerait plus de stress en AD, l'effectif y étant diminué pour le travail quotidien.
Il faut donc prévoir la possibilité d'autres départs vers le site plus tard dans la journée.

- Il faut livrer uniquement les commandes des unités et non les stocks pour la pharmacie.

- La tâche du transporteur interne n'est pas rallongée par un tri important, les US étant distinctement séparées.

TEST DU 30.01.2020

CHIFFRES

4 US
64 Lignes opale
5 hors listes à commander (2 us)
2 hors liste à livrer (RAL)
5 stups (2us)
1 frigo (dans un cmde y.c stups)

Après 9h
5 tel pour ajouts pris à la phcie (6 articles)

Matériel
12-14 sacs (2-3-2-5ou6)
2 pochettes stups
1 pochette frigo
1 frigo box bleu
8 étiquettes « retour accusé »

Notre test aurait permis :

30 minutes prise de contact et répartition des tâches

10 minutes de prise de connaissance du journal de bord et spécificités du Site

20 minutes gestion des RAL

2 US pour 9h30
US moyenne avec stups et frigo = 12 lignes/4-5 sacs
= 15 minutes de cueillette/15 minutes de facturation opale et emballage)

2 US pour 13h30

1h de facturation 1180-h0… et réappro

30 minutes le soir de ctrl et mise en place pour la reprise du lendemain

Proposition
2-3 US le matin selon volume et spécificités
2-3 US pour le départ suivant (13h30 =idéal)

4.5.2 Retours du Test général

Le jour du test pilote, la surprise des collaborateurs n'ayant que peu ou pas entendu parler du projet s'est fait ressentir, chacun craignant de ne pas recevoir les traitements nécessaires.

Grâce à la collaboration de l'ICS présente ce jour-là, de la responsable de la réception et du service d'intendance pour les transports internes, nous avons pu répondre favorablement à toutes les questions et livrer l'ensemble des produits commandés.
Chacun a annoncé rapidement les points forts et les problèmes rencontrés.
Les principaux points relevés sont les suivants :
-trouver un système pour informer les US du remplacement qui ne reposerait pas sur les ICS qui pourraient être toutes absentes.
-l'effet de surprise génère de l'inquiétude et une désorganisation des US qui ont leurs habitudes.
-Le journal de bord a pu être utile et facilement complété avec les informations du jour.

L'assistante en pharmacie, responsable du site, ayant travaillé le lendemain n'a pas eu de problème majeur.
Les principaux points qu'elle a relevés sont les suivants :
-les bulletins de livraison suffisent le lendemain pour faire le suivi.
-les retours (bons stupéfiants, médicaments, ordonnances) sont conséquents le lendemain.
-système compliqué s'il n'est pas utilisé plusieurs fois.

4.6 Evaluations

4.6.1 Satisfaction des intervenants

Enquête de satisfaction : remplacement depuis la pharmacie de Sion

Note-> SUJET	>5.5	5	4.5	<4	MOYENNE DES ……. AVIS
Matériel d'information (panneau porte/feuille pour les étages)	I	III	III		4,9
Commentaire/idée :					
Méthode de transmission de l'information de fermeture (tél. de la pharmacie à l'ICS qui va dans chaque étage informer)	I	II	III	I	4.7
Commentaire/idée :					
Impact de cette méthode sur votre journée de travail/pour votre service	I		III	II	4.3
Commentaire/idée :	1 NON CONCERNE				
Note globale de la méthode	I	II	IIII		4.8

Vos commentaires et idées sont sources d'améliorations de notre collaboration et nous vous en remercions d'avance.

MOYENNE DES SUJETS : 4.72

Votez maintenant pour la méthode que vous choisiriez en cas d'absence imprévue (entourez le chiffre choisi) : 2 BULLETINS BLANCS

1. Remplacement sur site de Sierre (délai à prévoir pour l'arrivée de la remplaçante)IIIII
2. Remplacement à distance par la pharmacie de Sion (selon méthode testée)
3. Fermeture complète de la pharmacie de Sierre (idem qu'un dimanche)

Nous avons reçu 7 questionnaires dans le délai donné de 45 jours.

Une note moyenne a été calculée pour chaque sujet.
Moyennes affichées dans le tableau ci-contre.

Le vote a donné une majorité de choix n°1 = préférence pour un remplacement sur site avec délai à prévoir pour l'arrivée de la remplaçante.

Les principaux commentaires rédigés relèvent le côté risqué d'avoir une nouvelle procédure, si peu souvent appliquée, au vu de tout ce que cela implique pour être efficace.

4.6.2 Impact pour le patient

Nous avons décidé d'évaluer l'impact pour le patient, qui est au centre de nos préoccupations.

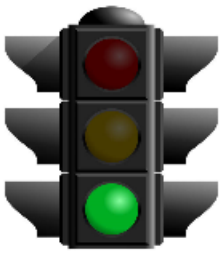
Les départs de médicaments de Sion se font, en temps normal, à 10h et ensuite chaque site à une livraison possible l'après-midi sur demande.

Le test à Sierre a démontré que les livraisons, même urgentes, seraient toujours possible dans un délai court et satisfaisant, ne décalant pas les traitements prévus, étant donné la proximité entre le site et la centrale**. Le résultat est donc bon- très bon.**
Un médicament ne se trouvant pas à Sierre peut être envoyé par nos transports ou Vélocité dans un délai maximum de 2h en cas d'urgence.

Ceci implique que l'assistante nommée au remplacement soit définie à cette tâche en priorité pour la journée complète.

Il est intéressant de savoir que pour tous les sites distants de l'HVS, le délai de livraison d'un traitement, devant partir de Sion, est toujours possible en quelques heures. La distance géographique permet même des transports par taxi pour les cas très urgents.
Ceci permet d'imaginer ce cas de figure de remplacements, sans délai négatif pour les traitements du jour.

4.6.3 Temps nécessaire le jour du remplacement



Lors des différents jours de tests, les temps nécessaires calculés sont les suivants :

Temps	Remplacement à distance
30 minutes	Répartition interne/contact Site
10 minutes	Lecture Journal de bord
20 minutes	Gestion des RAL
180 minutes	Traitement cmdes US
60 minutes	Facturation site/réappro
30 minutes	Imprévus
30 minutes	Mise en place
15 minutes	Ecriture Journal de bord
375 minutes	**JOURNEE MOYENNE**

Temps	Déplacement sur site
10 minutes	Organisation en AD
40 minutes	Temps de déplacement minimal
10 minutes	Lecture Journal de bord
180 minutes	Traitement cmdes US
20 minutes	Gestion des RAL
10 minutes	Réappro
45 minutes	Réception commande ICH
60 minutes	Guichets (stups, ventes, retours des US etc…)
30 minutes	Imprévus
15 minutes	Mise en place
15 minutes	Ecriture Journal de bord
420 minutes	**JOURNEE MOYENNE**

=2h09 temps disponible pour le secteur AD une fois le remplacement effectué.

En violet se démarquent les tâches non traitées lors d'un remplacement à distance.
145 minutes=2h25, seraient donc disponibles pour l'AD si on compare remplacement à distance ou déplacement imprévu sur site.
Pour un site de structure plus grande ou un jour avec plus de cas particuliers à régler, ce temps restant serait réduit. On pourra donc prévoir d'utiliser cette procédure pour les sites équivalents ou plus petits en nombre de commandes d'unités journalière.

4.6.4 Temps nécessaire à la formation

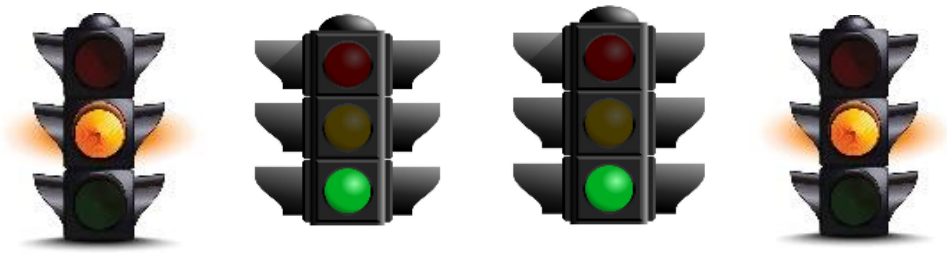
La formation d'une assistante sera différente selon le cas. En effet l'assistante travaillant sur site utilise déjà les documents informatisés et n'aura pas besoin d'explications quant au programme des livraisons des US.
Tout changement sera connu d'une assistante allant régulièrement travailler sur le site mais pour un remplacement à distance il incombera aux assistantes des sites de tenir à jour les documents informatisés.

1. Une assistante travaillant sur le site concerné
   1 journée pratique pour utiliser la procédure et connaître les astuces Opales.

2. Une assistante ne travaillant pas sur le site
   1 journée pratique pour utiliser la procédure et connaître les astuces Opales.
   1 journée sur site pour connaître les spécificités de chaque jour.

3. Formation du Site et informations aux US
   L'exemple de Sierre nous donne comme référence les temps suivants :
   2h échange avec les référents choisis pour le site.
   2h de formation avec la procédure choisie et définie, lors d'un colloque des soignants.
   1 journée de livraison test
   (Idéalement avec l'assistante présente en doublon sur le site pour ajuster les détails)

4,5 jours, non consécutifs, en présence des assistantes remplaçantes ainsi que de l'assistante responsable du site sont donc nécessaires pour pouvoir ensuite utiliser la nouvelle procédure, en cas de besoin.



Satisfaction + Impact pour le patient + Temps pour AD + Temps formation =

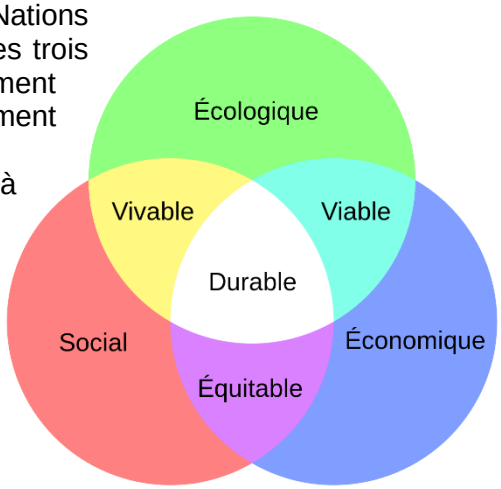
Résultat final de l'évaluation : orange = moyen-bon= 4.5-5

5. Développement durable

Pour bien cerner le sujet développement durable, voici une petite définition choisie sur le site Insee https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1644

Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987).

En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations unies, officialise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie/écologie/social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.
Nous avons essayé de ressortir les points de notre projet visant à un développement durable.



Ecologiquement,

- Nous allons toujours favoriser les transports existants ou organiser des envois supplémentaires via Vélocité.
- Nous avons grâce aux supports informatisés intersites diminué l'utilisation de papier.

Economiquement,

- Les médicaments n'étant ce jour-là que stockés à Sion et partant directement dans les US du site, nous allégeons donc la masse de stockage du site concerné. Un double stock nécessite un double contrôle, et ajoute d'éventuelles erreurs logistiques alors que partant de Sion directement prêts pour l'US les intermédiaires sont réduits.
- Assurer un remplacement avec l'effectif planifié en AD permet de ne pas augmenter les heures supplémentaires.

Socialement,

- L'assistante devant s'annoncer absente sur un site distant s'inquiète quant à la prise en charge de sa pharmacie. Nous souhaitons que l'annonce d'une absence ne soit pas stressante pour une assistante qui risquerait alors à venir à son poste de travail malgré sa maladie.
- Collaborer avec les différents acteurs du site et définir une solution que chacun connaitra est une riche expérience humaine car elle permet d'apprendre à connaître et cerner les besoins et attentes par discussions directes. Cela apporte un sentiment de collaboration collective.
- L'échange d'idées, les harmonisations de pratiques commencés avec les assistantes de plusieurs sites distants nous ont aussi permis de renforcer le sentiment d'équipe et de collaboration entre collègues et non comme clients-fournisseurs.

6. Discussion

Ce projet a démarré par l'envie d'améliorer une situation problématique pour la pharmacie. La possibilité d'une livraison directe de la pharmacie centrale aux unités de soins d'un site distant a été envisagée pour pallier une absence et pour éviter de diminuer l'effectif de la pharmacie centrale, à Sion.

L'étude de faisabilité, selon une définition tirée de *Wikipedia* ci-dessous, a été choisie pour évaluer la nouvelle méthode.
Une étude de faisabilité est un document complet traitant d'un projet et qui en examine en détail les cadres d'analyses. Il en considère ses risques, et ses contraintes (calendrier, coûts, et normes de qualité) afin de déterminer s'il doit aller de l'avant, être modifié ou carrément abandonné.

Il s'est offert à moi une possibilité de réflexion, de tests et d'évaluation grâce aux journées pratiques prévues pour la réalisation de mon travail de diplôme. Nous cherchions à vérifier si cette solution pouvait convenir à toute la chaîne de distribution du médicament tout en favorisant un rendement efficace pour la pharmacie.
Mon choix de travailler avec l'avis de référents des différents services impactés directement par un changement de méthode aura permis un travail orienté vers des objectifs communs ou en tout cas connus de tous. Cela aura aussi parfois déstabilisé les routines de chacun. Nous avons tous intérêt à travailler solidairement. Le patient est au centre de nos préoccupations. Le choix d'un échange multidisciplinaire fut riche pour l'avancée de cette étude.
Il semble important de choisir pour le futur une méthode sûre et unifiée pour tous.
Nous sommes effectivement toutes collègues avec pour cadre les mêmes responsables ce qui doit permettre à chacune d'être sereine en cas d'absence mais aussi en tant que remplaçante nommée ou en tant qu'assistante travaillant ce jour-là à Sion.

7. Conclusion et perspectives

Pour conclure, je souhaite vous faire part d'un principe qui m'a été rappelé lors de cette étude et qui m'a souvent permis d'oser avancer. On ne peut satisfaire tout le monde mais l'on peut structurer et fixer des priorités afin d'avancer clairement et justement vers l'objectif. Le besoin et l'intérêt, du point de vue du secteur Achat-Distribution, est pour moi le plus important étant donné que cela impactera mon travail et celui de mes collègues directes.

Mon travail a porté sur une étude de faisabilité d'une livraison directe de la pharmacie centrale aux unités de soins d'un site distant.
Ma tâche était de créer la procédure et le matériel nécessaires pour une méthode neutre applicable à tous les sites distants ; la création de documents harmonisant les méthodes de transmission d'informations spécifiques ; et de promouvoir le travail en équipe avec nos collègues des sites.

Au sortir de ces journées pratiques, je souhaiterais énumérer les sujets offrant, à mon sens, des perspectives à court terme assez intéressantes pour tous les sites.

Formation: que ce soit pour les remplacements sur site ou depuis la pharmacie AD, il semble important que des assistantes soient formées, connaissent et même travaillent dans un ou plusieurs sites distants afin de garantir une équipe riche en ressources éclairées.

Supports informatisés: pour un remplacement efficace sur site ou depuis la pharmacie de Sion, il sera intéressant d'avoir dans le répertoire commun un document pour chaque site, tenu à jour régulièrement. Celui-ci tracera le fil rouge d'une journée type et listera les informations spécifiques au site. Des documents sont déjà établis pour certains d'entre eux en phase test.

Harmonisation des horaires: si toutes les pharmacies de sites distants travaillaient en plus aux mêmes heures que la pharmacie centrale, nous pourrions garantir une présence, même téléphonique, lors de remplacements.
Un tableau pourra alors être crée pour que les horaires soient connus de tous et toutes.
Les US des sites devront adapter certaines de leurs habitudes afin que nous puissions les servir de la meilleure des manières.

Test sur les autres sites: Les supports informatisés détaillant les points spécifiques et la pratique type du lieu, permettront de prévoir si la procédure est applicable au vu du volume d'activité. Il sera très intéressant de pouvoir organiser alors le test de cette méthode sur chacun des sites distants compatibles.

Mon avis est que la procédure créée est fonctionnelle en l'état. La méthode implique cependant une formation importante pour être utilisée par mes collègues, ainsi qu'une mise à jour régulière afin d'être vraiment applicable.
Je trouverais déjà important pour l'équipe actuelle de renforcer les échanges intersites afin d'être plus nombreuses à pouvoir efficacement remplacer sur site ou à distance, et quelle que soit la durée nécessaire, les assistantes des sites.

J'adresse un merci particulier à Jessica Fardel qui, depuis le début de ce projet, a travaillé avec moi afin de rendre ce travail complet pour la pharmacie mais aussi pluridisciplinaire grâce aux contacts créés au sein de l'hôpital de Sierre.
Je tiens à remercier la collaboration de toutes les personnes nommées référentes pour ce projet, Mesdames Martine Cheseaux, Marcia Eichenberger, Lisyanne Micheloud, Patricia Vonnez, Maria Ferreira Lopes de Almeida et les collaborateurs de leur service pour leur disponibilité, et leur engagement autour de mon travail de diplôme.
Un dernier merci pour Stéphanie Lamon-Maier qui a cherché avec moi un sujet actuel, puis encadré ce travail, pouvant faire évoluer les bonnes pratiques de distribution chères à notre service de pharmacie.

Loriane Sassi

8. Annexes

1. Questionnaire
« Enquête de Satisfaction »

Enquête de satisfaction : remplacement depuis la pharmacie de Sion

Note-> **SUJET**	>5.5	5	4.5	<4
Matériel d'information (panneau porte/feuille pour les étages)				
Commentaire/idée :				
Méthode de transmission de l'information de fermeture (tél. de la pharmacie à l'ICS qui va dans chaque étage informer)				
Commentaire/idée :				
Impact de cette méthode sur votre journée de travail/pour votre service				
Commentaire/idée :				
Note globale de la méthode				

Vos commentaires et idées sont sources d'améliorations de notre collaboration et nous vous en remercions d'avance.

Votez maintenant pour la méthode que vous choisiriez en cas d'absence imprévue (entourez le chiffre choisi) :

1. Remplacement sur site de Sierre (délai à prévoir pour l'arrivée de la remplaçante)
2. Remplacement à distance par la pharmacie de Sion (selon méthode testée)
3. Fermeture complète de la pharmacie de Sierre (idem qu'un dimanche)

2. *Sujets sensibles*

SUJET	IDEES Bleu = décisions à valider par RAD Rose=décisions des assistantes	CHOIX
Contacts de Sierre et nomination Sion	-Définir qui et comment contacter à Sierre (tel et/ou mail ?) - désignation de l'ass Sion !! procédure Définir le n° tel pour la journée (34732 ou …) -doit-on faire coller par ? une info sur la porte de la phcie pour d'éventuels externes ?	- Tel de l'assistante AD à la réception à l'ICS. Aux unités hebdomadaires (selon info) Au transport interne
Comment facturer	-ressaisir avec 1180 pour demandeur - voir si l'informatique peut « débloquer » et que l'on puisse modifier - facturer en 1x du 1180 au h030 tout ce qui a été facturé depuis h030	1180 à h0… H0…. À l'unité de soins
Rappel de lots	-à traiter ? -à décaler d'un jour ?	Ne pas traiter, comme un dimanche
Stupéfiants	-mouvementer h030-us -sur le contenant accusés à signer (retour à la pharma signé svp)	- matériel : Livrer comme un samedi (tous les documents donnés à l'US qui ramènera les docs signés à la phcie !mettre étiquette couleur pour rappel de signer + retourner en main propre
Hors listes	5. Excel des ordos dispos la veille 6. Tout donner + documenter sur tableau demandes d'ordo 7. Hors liste clinique	Donner tout et doc Demandes d'ordo ! eco et clinique à documenter aussi **Sierre ne stock pas d'hl général**
Mouvements opale	-depuis 1180 - de 1180 à h030 puis h030 vers US	Circuit 1180-site-us = historique + vision informatique ! penser à traiter les RAL de Sierre
Entamés	-donner ceux de Sion -ne donner que des entiers ?	- entiers
Reappro	8. Commander les stocks ?	Avant 11h passer le réappro et vérifier qu'il y bien que des HL saisis le matin par les US Est possible de trier avec articles stocks ? oui
Externes venant de SIon	A traiter tous les jours pareils !	SUR LA CAISSE TOUJOURS !!!! BOX FRIGO A PART TOUJOURS !!
Exceptions, externes en cours (home) etc	9. Ne pas traiter et aviser le magasin qu'il devra dérouter certains clients ext ? 10. Livrer depuis sion TOUT client externe ? 11. Tenir un tableau excel sur disque M des jours de retraits et n° clients attentes pour contact depuis Sion 12. Mail à vérifier ?	- selon infos journal de bord : on appellera les clients prêts pour leur demander de venir dès le lendemain

Exceptions	13. L ass remplaçante tient à jour le tableau excel pour le retour sur site	NON Journal de bord suffisant
Stocks à vérifier (antidotes/prod chauds)	14. Livrer si commandé la veille en facturant à part et noter : Solder sur la cmde principale 15. Mettre dans une pochette à part mentionnant : à déposer sur le bar de la pharmacie svp ? 16. Ne rien faire ?	NE RIEN FAIRE, aucun stocks ! Livrer uniquement les médics nécessaires aux US.

Hôpital du Valais
Spital Wallis

3. *INFOS PRATIQUES SIERRE*

S I E R R E

7 Unités journalières -> APPELER SI PAS DE COMMANDES DANS OPALE !

I412	CHIRURGIE 3 CENTRE	37378	Desrosiers Martin
I413	CHIRURGIE EST pas tous les jours	37372	Desrosiers Martin
I704	GERIATRIE 1EST	37282	Da Cuhna Pedro
I708	GERIATRIE 1 OUEST		
I705	GERIATRIE 2 EST	37187	Nendaz Laurent
I706	GERIATRIE 2 OUEST	37172	Nendaz Laurent
I707	**REHA**	37278	Costa Querido Luis Miguel

US Hebdomadaires

I605 ONCOLOGIE (stock frigo chez nous) 37530

Les frigos sont à ranger dans notre frigo à l'emplacement prévu. Ils nous envoient leur commande pour la semaine en général le vendredi par mail, la feuille est à afficher sur le frigo et ils viennent chercher leur commande tous les matins vers 07.30

Il faut leur faire un inventaire 1 fois par semaine qu'on leur donne le jeudi matin.

I320 HEMODYALISE (stock frigo chez nous) 37880

Une commande OPALE par semaine à livrer en générale le jeudi.

Les produits frigos se trouvent chez nous, ils viennent chercher le lundi et mardi (vers 9 :30) et nous envoient leur commande par mail le mercredi pour la semaine suivante. Leur faire aussi un inventaire frigo tous les lundis et leur envoyer par mail à Brigitte Harter et Fabre Marilyne.

I210 ANESTHESIE 37663

2 commandes par semaine livraison mardi 7h30 et vendredi 7h30 par le transporteur.

- Si un service de l'hôpital nous demande de l'EPO prendre dans le stock de l'hémodialyse et leur donner sans leur facturer (Juste à noter sur la feuille A4 qui se trouve dans le frigo).
- Vente au personnel **Lundi** et **jeudi** 11:00/12:00 15:30/16 :30

  Les heures de visites tous les jours 11:00/12:00 15:30/16 :30
- Les retours des médicaments pour les services se font le mardi et le mercredi.
- Il y a une feuille de contrôle de nettoyage à faire signer au service de maison le lundi matin quand elle vient pour les nettoyages.
- Toujours avoir en stock 4 Octaplex 500
  - 2 Haemocompletan
  - 3 Novoseven
  - 3 Tamiflu

  Vérifier les dates et voir avec Sion pour échange. Faire la demande 2 mois avant à Stéphanie Lamon.

- Commandes clients externes (Foyer – CMS – Home – Otra….) faire une copie pour nous, contre signature et ranger le BL dans le classeur prévu. Les commandes se font par téléphone ou par mail.

- Voir aussi le « guide pratique » qui se trouve à la pharmacie.
- Attention, faire tourner le stock catastrophe + stock antidotes.

4. PROCEDURE POUR LA PHARMACIE CENTRALE

À tenir complet après chaque utilisation svp
+à contrôler chaque 6 mois en même temps que le ctrl des Spécificités de chaque Sites

- 20 ETIQUETTES NEUTRES où sera inscrit le nom des US
- 20 ETIQUETTES retour accusés stups
- 20 sacs papiers grand format
- 20 pochettes papier
- 20 informations US
- ~~2 tableaux Demande Ordonnances~~
- 1 feuille étiquettes Hors-Liste
- 1 enveloppe scellée « transport interne » (qui contient 1 clé des caisses)

Contacts

1. Mail ou tel aux ICS, au transport interne et à la réception (Contacts dans journal de bord)
2. Rad défini le n° tel pour la journée (à inscrire sur info fermeture)

Caisses et cartons de la cmde principale
Mettre de côté la caisse préparée la veille pour le site.
Signaler aux chauffeurs que les cartons ne doivent pas être acheminés sur le site.
L'ass. N°1 des sites peut envoyer tout de même les clients externes dans des colis séparés qui iront de toute manière à la réception du site.

Tableau de suivi
à consulter avant de commencer les cueillettes
LIEN : M:\ICHV\PHARMACIE\Achats Distribution\Sites (demander à tous les sites de le faire)

- Si des clients externes doivent venir chercher du matériel il faut les appeler pour avertir !

Liste des RAL
1. Imprimer une liste des RAL du site **(société h0…)**
2. prendre dans la commande principale les articles attendus par les US en notant DD sur la cmde principale (seront donc facturés au h0… le lendemain)
3. coller l'étiquettes Hors-liste si besoin
4. faire le mvt opale du site à l'US (RAL) sur la **Société h0…** !
5. noter en commentaire : f13 = nécessite une ordonnance pour les HL
6. joindre le bulletin pour l'US au produit
7. emballer avec la commande principale
8. NE LIVRER QUE LES ARTICLES ALLANT POUR UNE UNITE DE SOIN (PAS DE STOCK, VENTE ETC…)

Hors Listes
1. Livrer les articles avec une étiquette « hors liste »
2. Vérifier dans les derniers mouvements si l'eo est déjà en demande/livraison pour l'US

Demandes de transferts

Paramétrer l'imprimante 9030 pour le service h0… avant de commencer afin que toutes les impressions de demandes sortent à Sion / noter le numéro imp du site pour le remettre en fin de journée.

Opale Sous Société H0…
-ouvrir les demandes de transferts
(Selon les sites sélection : °à imprimer ou n° de transfert (si déjà imprimées par l'US)
- consulter les mémos (car pas toujours visibles sur la feuille de demande si trop longs p.ex)
- imprimer les transferts (ceux dont l'état est : automatique ou manuelle)
- vérifier si les HL ont été mvtés 1-2j avant et tel à l'US si doute (éviter un doublon)
Sierre : Il est possible d'agir sur les demandes avant de les imprimer (facultatif)
- enlever les articles déjà en Ral ou diminuer les qtés demandées si trop volumineux

Dans le stock
- commencer par les US contenant Stupéfiants/frigos afin de pouvoir livrer en 1er
- appeler les US qui seront faites après 10h = livraison pas à L'horaire habituel
- tracer/solder les articles qui seraient déjà en RAL
- Vérifier les qtés demandées = si trop volumineux livrer pour 24h et solder le reste
- faire les cueillettes
- noter le stock restant en AD pour les stups
- emballer chaque US séparément avec des étiquettes/nom
(sacs papiers/pochettes papiers selon volume/cartons étiquettés au nom de l'US)
-mettre les stups dans une pochette par US
-ranger les commandes dans les caisses grises « sites »
(grouper au mieux avec les cartons/Stups)
- coller étiquettes Frigo(sur produits ET sur l'emballage papier de chaque US)
-ranger les articles frigos par US dans une grosse caisse Frigo « sites »

Facturation H0…-

Opale ! sous société H0…(normalement le système ne laisse pas approuver depuis 1180)

- Faire la livraison du transfert avec les corrections apportées
- Inscrire les infos type f04 En commande, f13 nécessite une ordonnance etc…
- Forcer les qtés négatives car mvts « ad->site » = 1180->h0… pas encore faits
- Imprimer les fiches stupéfiants
  (il faudra badger à l'imprimante si vous avez ouvert la session informatique à votre nom car les docs PDF sont en « Follow Me »)
- Imprimer les bulletins de livraisons

Fermeture des envois

- mettre 1 info papier « fermeture Pharma » pour chaque US
- coller étiquette de « retour à la pharma » sur les accusés de réception des Stups pour l'us
- sceller les paquets (scotch ou agrafes)
- agrafer sur le paquet stupéfiants les fiches (accusés SIGNES SOUS PHCIE + bons sorties)
- sur la caisse fermée à clé : coller l'enveloppe « transport interne »

LA SUITE PEUT SE FAIRE UNE FOIS LES ENVOIS PRETS/PARTIS

Facturation de l'AD à la phcie de site

n.B : il serait possible de facturer les articles en scannant la marchandise avec Solid
! cela demande de le faire au moment de la cueillette, avant d'emballer les envois.
TEST EN SECOND TEMPS

Opale sous société 1180

- Faire une livraison sans demande = facturer tout ce que l'on a pu donner
- Demandeur h0… / offreur 1180
- Mettre un commentaire sur la livraison : envois du …/…/….
- Facturer tous les articles délivrés des demandes de transferts
  (y.c. stups/frigo/hl stockés)
- STUPEFIANTS :
  1.ctrler les qtés Opales avec les qtés relevées sur les demandes des US = ctrl stock AD
  2. noter en commentaire sous l'article le nom de l'US (afin que l'ass de Site ait l'info)
- Articles HL (minuscules) noter en commentaire le nom de l'US + stabilobosser la ligne
- Les articles non dispos/mis à 0 ne doivent pas être saisis sur ce transfert
  = ils partiront au réappro automatiquement

Réappro pour le site distant APRES AVOIR APPROUVE TOUS LES TRANSFERTS

Opale sous la société h0…

- Sortir une nouvelle liste des RAL du site
- Générer un réapprovisionnement
- Passer en commande les articles en qtés négatives

(Selon info en bas de page du réappro)

- Vérifier que les articles mis en RAL s'y trouvent
- T/c AUTO demande de transfert à imprimer vers l'offreur
- Mettre un mémo : pour livraison demain sur site ou alors avertir les collègues présentes

En cas de rajouts tél ou mémo

Opale sous société h0….

- Faire la demande de transfert
- puis démarche comme indiqué ci-dessus

! penser à vérifier que les HL/non stockés demandés en cours de journée soit bien mis en réappro demandeur h0…/offreur 1180

En fin de journée

1.contrôler si des US ont fait des commandes opales (imprévues)
2. refaire un réapro du site pour commander toutes les qtés négatives
3. Reparamétrer le n° d'imprimante du site pour le service h0… pour remettre les impressions sur site
4. renseigner le tableau de suivi
Lien M:\ICHV\PHARMACIE\Achats Distribution\Sites
5. Remettre en place la caisse du site et le matériel pour départ le lendemain
6. Déposer les bulletins de livraison du jour avec la date stabilobossée.