

## COMPLEXITÉ DE LA FORMATION EN TEMPS DE CRISE



Anne-France Ferté <sup>(1)</sup>, Nathalie Fabié <sup>(1)</sup>, Carole Kaupp <sup>(1)</sup>, Alexandra Herbst <sup>(1)</sup>, Christine Binsfeld-Houléné <sup>(1)</sup>, Pr Ahmet Ayav <sup>(1)</sup>,  
Dr Isabelle Klein <sup>(1)</sup>

(1) Réseau de Cancérologie Grand Est NEON (Nancy - Reims - Strasbourg)

## INTRODUCTION

Les crises de grande ampleur sont des vecteurs de changement rapide de paradigmes. La crise sanitaire mondiale de 2020 n'a pas échappé à la règle et bien que le e-learning soit depuis les années 2000 en constante évolution, c'est bien ces deux dernières années qui ont vu son déploiement à grande échelle, toutes professions confondues. Pour aller plus en avant, cette crise a permis de généraliser l'utilisation de l'ensemble des outils de communication à distance et de les rendre acceptables par l'ensemble des professionnels de santé. Le lent retour à une activité « normale » dans les professions de santé permet de conserver ces modes de communication à condition de bien penser leurs usages en amont selon les besoins, attentes ou « us et coutumes » de chaque profession.

## MATÉRIEL ET MÉTHODES

Le réseau NEON a sauté le pas du e-learning en investissant sa propre plateforme LMS (Learning Management System) dès 2005, afin de répondre à des enjeux de manque de temps de ses formateurs, qui sont des professionnels en exercice, et à l'impossibilité d'augmenter le nombre de sessions dans un contexte où libérer des agents pour une formation devient difficile pour les organisations de service. L'utilisation d'un logiciel open source Moodle a permis très tôt de maîtriser les coûts de développement.

En 2008, la première formation en blended-learning (e-learning + présentiel) sur notre plateforme Onco-TICE est déployée afin de préserver le temps des praticiens pharmaciens hospitaliers, en divisant au moins par 4 leur temps de présence.

Le réseau crée son « pôle formation » en formant trois de ses collaborateurs, ayant déjà en charge les deux principales formations du réseau (IDE hospitaliers et personnels des unités centralisées de préparation des chimiothérapies), à cette nouvelle technique d'apprentissage.

Le réseau ne propose des formations que si celles-ci sont inexistantes par ailleurs, quel que soit le mode d'apprentissage présentiel ou e-learning.

## RÉSULTATS

Depuis la mise en place de la première formation en 2008, le réseau a toujours œuvré pour être au maximum autonome sur la création des supports de cours et la gestion de sa plateforme Onco-TICE. Au fil du temps l'équipe a su maîtriser la suite logicielle LECTORA pour créer ses propres supports de cours adaptables à tous les formats internationaux d'apprentissage. Le réseau a investi dans du matériel pour réaliser des captations vidéos et audios permettant d'illustrer les cours proposés.

En 2010, le réseau a lancé une expérimentation auprès des pharmaciens d'officine pour voir comment répondre à leurs besoins de formation dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de cancer, en particulier sous thérapies orales.

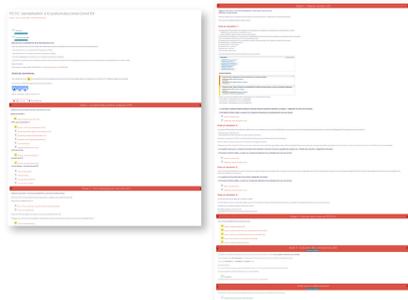
Les retours de cette expérience nous ont montré l'indispensable lien entre l'hôpital et la ville car le meilleur moment pour se former est celui où leur patient est concerné par un traitement. Le réseau doit donc adapter ses formations à la temporalité des traitements.

Fort du retour d'expérience, le réseau décide de modifier sa formation à destination des IDE hospitalières des services de cancérologie proposée depuis 2003.

D'abord en présentiel sur 3 jours, elle passe en 2013 en blended-learning avec la théorie en ligne et 2 journées en présentiel pour des ateliers.

Devant la problématique du turn-over des IDE en services de soins, le réseau propose en 2019 une formation dite - de base - totalement en e-learning sur 14h qui peut être ouverte sur des périodes prédéfinies ou à la demande des établissements.

Un deuxième niveau dit « de perfectionnement » permettra aux IDE de se familiariser davantage avec les différents cancers et leurs traitements. Le réseau doit aussi adapter en continu ses formations aux contraintes en ressource humaine des services.



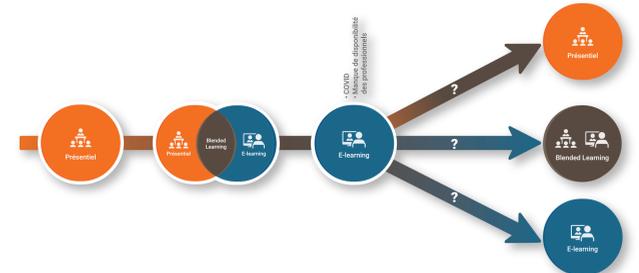
PICTO : Sensibilisation à la posture éducative



Film Posture éducative : cas clinique



Fiche «Trucs et astuces»



Evolution des pratiques e-learning au sein du réseau NEON

Fort de ces apprentissages en ingénierie de la formation, le réseau développe entre 2016 et 2017 deux formations à destination des pharmaciens d'officine afin de répondre à leurs difficultés croissantes vis-à-vis de l'accompagnement des patients sous thérapies orales.

La première, totalement en e-learning, leur permet de prendre connaissances des médicaments anticancéreux oraux ainsi que de la gestion de leurs effets indésirables. Afin de répondre aux demandes faites lors de l'essai en 2010, la formation est libre (pas de sens de lecture, d'examen etc ...), les cours sont adaptés à la pratique de ville (concis et précis !), la plateforme est accessible en continu et à toute l'équipe officinale. Cette formation est aussi proposée à l'ensemble des acteurs de premiers recours. Elle est gratuite pour tous les professionnels de santé du Grand Est.

La deuxième est en blended-learning avec une partie en ligne très théorique sur la posture éducative et l'éducation thérapeutique du patient et une partie pratique sur la base de deux séances de 3h d'échanges et de jeux de rôles.

La difficulté de garder les professionnels en présentiel et l'impossibilité de généraliser ce dispositif à l'ensemble de la nouvelle grande région fait que dès fin 2019, il est décidé de la proposer totalement en e-learning.

Cette urgence de transformation est devenue une évidence suite à la crise sanitaire COVID-19. En conséquence, la formation a été totalement revue afin de ne garder comme objectif pédagogique que le noyau pratique de la posture éducative et des entretiens motivationnels. Les deux soirées présentiels ont évolué en scènes filmées y compris les jeux de rôles. La formation initiale de 10h est condensée en 5h30 et d'avantage tournée vers la mise en pratique d'entretiens pharmaceutiques en cancérologie.

L'ensemble de cette transformation a permis avec un tournage et un montage sur fin 2020-début 2021, de revenir rapidement vers les pharmaciens d'officine en phase avec le déploiement national des entretiens pharmaceutiques et les nouveaux modes de communication dans une disponibilité des professionnels toujours plus restreinte.

Pour pallier au manque d'interactions humaines, une visioconférence mensuelle de 45 minutes va être proposée, en particulier aux pharmaciens d'officine formés dans le cadre de l'article 51 thérapies orales AKO@dom - PICTO, avec un accompagnement par un professionnel de l'ETP et par un professionnel de la cancérologie.

## DISCUSSION

L'action des réseaux dans la formation est aujourd'hui inscrite durablement dans ses missions. Toutefois, avec la raréfaction des ressources en professionnels de santé et la dimension grande région, il devient plus complexe de mettre en œuvre des formations.

Le choix du réseau NEON est de ne proposer que des formations très spécifiques n'existant pas par ailleurs, de rester à l'écoute des professionnels pour leur proposer la formation la mieux adaptée à leurs besoins tout en étant autonome dans la création des supports. Ceci permet d'avoir une souplesse dans les visuels, une adaptabilité des formations et une réactivité aux changements qui font que la crise sanitaire n'a pas pesé sur l'organisme de formation autant qu'attendu.

## CONCLUSION

Les formations doivent évoluer pour répondre aux demandes du terrain et aux contraintes nouvelles pesant sur les métiers.

Il s'agit de proposer la bonne formation, au bon moment, avec le bon contenu et à la bonne dose !

Pour le réseau NEON, anticiper en restant toujours innovant permet de s'adapter rapidement à des situations de crise car les outils sont maîtrisés et les professionnels sensibilisés à ces modes de formation depuis près de 15 ans.