

## **Recours à des enregistrements vidéos de simulations d'échanges pharmacien-patient au sein d'une pharmacie didactique pour sensibiliser les étudiants à l'importance de cette relation et les aider à réfléchir à des situations-problèmes**

Geneviève PHILIPPE, Cindy CHABALLE, Aurore GASPAR

Département de Pharmacie, Faculté de Médecine, Université de Liège

Mots-clés : patients simulés – enseignement contextualisé – motivation

### Contexte :

Dans le cadre des études en sciences pharmaceutiques, la **communication professionnelle** est abordée de la façon suivante. Une première approche sous la forme d'un cours de 10 heures est proposée en 3<sup>e</sup> année de bachelier, mais ce cours sans prérequis est déjà accessible à des étudiants qui ont acquis 30 crédits au sein de la filière. Une partie du public inscrit à ce cours n'a donc quasiment aucune connaissance des médicaments, ce qui entrave la compréhension des exemples issus de la vie professionnelle illustrant le cours. Les étudiants n'effectuant leur premier stage d'observation en milieu professionnel qu'au terme du bachelier, une seconde difficulté associée à ce cours de communication réside dans le fait que les étudiants n'ont qu'une vision très partielle des interactions humaines susceptibles de se dérouler au comptoir d'une pharmacie. Enfin, le cours se déroulant en grand groupe (n > 100), et les étudiants de la filière étant plutôt habitués à des cours ex-cathedra, les interactions spontanées avec l'enseignant et les pairs ne sont pas évidentes.

Au cours de la 1<sup>ère</sup> année du master, dans le cadre du cours de **pharmacothérapie et de soins pharmaceutiques**, le développement de cette compétence de communication se poursuit, en se focalisant également sur le contenu du conseil pharmaceutique. En accédant à ce second cycle, les étudiants ont alors acquis des connaissances théoriques disciplinaires, mais ne sont pas encore aguerris à la pratique officinale, et plus spécifiquement à l'entrevue pharmaceutique avec le patient, celle-ci n'étant essentiellement entraînée qu'à la fin de la 2<sup>e</sup> année du master, durant le stage officinal et les séminaires associés à celui-ci. Il en découle que l'appréhension fine du rôle du pharmacien d'officine, et des tâches exercées par celui-ci au comptoir de la pharmacie, demeure floue pendant la majeure partie du cursus. Le risque est que le lien entre les concepts enseignés durant les cours théoriques et leur mise en application au cours de la pratique professionnelle ne soit pas évident. Ceci pourrait peser négativement sur le sens perçu par l'étudiant de la matière abordée durant les cours théoriques, et par là-même entraver sa motivation (Viau, 1994)

Des données collectées par la technique du *focus group* auprès des étudiants de la filière dans le cadre d'une évaluation de la qualité de l'enseignement (commanditée par l'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur), appuyées par les recommandations des experts, corroborent ce constat d'une familiarisation trop tardive à la pratique professionnelle et aux débouchés.

### Dispositif pédagogique

Pour faire face à ces obstacles, tant le cours de communication que celui de pharmacothérapie ont été enrichis de vidéos, enregistrées au sein de la pharmacie didactique de l'ULiège, projetées en classe. Ces vidéos consistent en des dialogues entre une patiente simulée et une pharmacienne autour d'un même sujet, choisi pour être facilement compris d'un public non initié, à savoir la prise en charge de la fièvre chez l'enfant. La vidéo projetée en bachelier met l'accent sur les pièges à la communication

(jugement, culpabilisation, etc.) par le biais d'une situation caricaturale aboutissant à un conflit, du fait notamment d'un manque flagrant d'empathie de la pharmacienne et du caractère anxieux de la patiente. La vidéo projetée en master est davantage conçue pour susciter des questions quant aux conseils appropriés à fournir dans la prise en charge, selon les standards de pratique, d'un enfant fiévreux. La projection de ces vidéos est suivie, en BAC d'une discussion libre, en Master d'une analyse de cas selon une démarche scientifique propre à la discipline.

### Objectifs

L'objectif de ce double dispositif vise à contextualiser davantage les apprentissages en classe pour donner plus de sens à la matière et à favoriser la réflexion critique des étudiants à partir de situations-problèmes proches de leur futur métier.

### Biais

Le dispositif ne sera implémenté complètement qu'au printemps 2020. La première phase (en BAC) a bénéficié d'une évaluation positive du cours de communication par le système d'évaluation institutionnel, sans que l'élément vidéo n'ait toutefois fait l'objet de questions spécifiques. Notre analyse à ce stade se base donc essentiellement sur les perceptions de l'enseignant.

### Analyse du dispositif

Bien que l'authenticité soit moindre que si l'étudiant effectuait un stage de terrain, le recours à un jeu de rôles entre un pharmacien et un patient simulé filmés au comptoir d'une pharmacie didactique permet de rencontrer certaines caractéristiques de l'apprentissage et de l'enseignement contextualisé authentique (AECA) visant un meilleur transfert des acquis (Bédart et al., 2000). En confrontant l'étudiant à des situations qu'il peut estimer proches de son futur métier, on peut espérer qu'il s'investisse davantage dans les tâches proposées parce qu'il y voit davantage de sens (Viau, 1994). Grâce à la simulation, des situations complexes peuvent être proposées pour amorcer, au sein de la classe, une approche réflexive, guidée par l'enseignante, dans un climat d'apprentissage bienveillant. Le recours à des patients simulés permet aussi de confronter l'étudiant à des situations critiques n'entraînant aucun dommage pour le patient en cas de prise de décision inappropriée ou de tâtonnement (Boet et al., 2013). Enfin, le caractère ludique des simulations semble contribuer à créer un climat de classe propice aux échanges entre les étudiants et l'enseignante.

### Bibliographie

Bédart, D., Frenay, M., Turgeon, J., Paquay, L. (2000). Les fondements de dispositifs pédagogiques visant à favoriser le transfert de connaissances : les perspectives de l'apprentissage et de l'enseignement contextualisés authentiques, *Res Academica*, 18, 21-46. Consulté en ligne le 12/02/2020 via :

[https://www.researchgate.net/publication/261659754\\_Les\\_fondements\\_des\\_dispositifs\\_pedagogiques\\_visant\\_a\\_favoriser\\_le\\_transfert\\_de\\_connaissances\\_les\\_perspectives\\_de\\_l'apprentissage\\_et\\_de\\_l'enseignement\\_contextualises\\_authentiques](https://www.researchgate.net/publication/261659754_Les_fondements_des_dispositifs_pedagogiques_visant_a_favoriser_le_transfert_de_connaissances_les_perspectives_de_l'apprentissage_et_de_l'enseignement_contextualises_authentiques)

Boet, S., Savoldelli, G., Granry, J.-C. (2013). *La simulation en santé : de la théorie à la pratique*. Paris, Berlin, Heidelberg, New York, Springer.

Viau, R. (1994). *La motivation en contexte scolaire*. Bruxelles, De Boeck Université.