



La situation rencontrée par les officinaux depuis l'apparition du COVID 19 a imposé de nouvelles pratiques au sein des pharmacies. Le titulaire peut s'appuyer sur un collaborateur pour alléger sa charge et consolider les acquis pour sécuriser dans la durée la réactivité à une situation de crise.

1 Identifier le référent COVID 19

- **Définir le rôle**, le profil et la fonction d'un acteur pour la mise en œuvre du respect des consignes réglementaires, sanitaires et sécuritaires. Spécialiste du sujet, il sera le garant de l'adaptation des pratiques quotidiennes à un environnement inédit.
- Faire appel à candidature ou confirmer un rôle déjà pris par un collaborateur. Le référent COVID pourra être le titulaire, un adjoint ou tout autre membre de l'équipe ayant les aptitudes d'organisation requises.
- Intégrer cette mission dans la **fiche de fonction**, et réévaluer au cours du prochain entretien annuel
- Informer les collaborateurs, confirmer la **légitimité** et la confiance
- Aucune obligation à instaurer un référent COVID dans les officines à ce jour. Le cas échéant, informer les organes de consultation du personnel (délégué du personnel ou CSE à partir de 11 salariés).

2 Définir le champ d'intervention et les limites

- Garantir la mise à jour des **informations** liées au COVID : suivre les sites fiables selon diverses approches : pathologie et traitements, nouveaux services, impact quotidien, comportements des patients/clients, législation du travail ...
- Coordonner les **directives institutionnelles et les protocoles internes** : le référent COVID contribue à la sécurité des collaborateurs, des clients et des partenaires dans un environnement de pratiques perturbées par la pandémie.
- Faciliter l'adaptation de tous aux **nouvelles pratiques** issues de l'urgence puis consolidées dans la durée.
- Être à l'écoute des difficultés rencontrées et aider à les résoudre
- Les limites de **responsabilité** sont définies: seul le titulaire est légalement responsable de la sécurisation de son équipe, du choix du matériel de protection, du management de l'entreprise et du respect des contraintes réglementaires avec une obligation de moyens démontrables (DUERP mis à jour).

3 Lui donner les moyens d'assurer sa fonction

- Dégager du temps et des moyens pour assurer la fonction : **s'informer** (internet, messagerie, revue de presse ...) et se former (formation rapide e-learning...).
- Permettre une relation directe avec un responsable Groupement identifié comme ressource externe.
- Organiser le **circuit d'information interne** : messageries, bannettes pour info papier, lecture de documents obligatoires et éventuellement émargement de consignes (affichage, sécurité au travail, mesures de distanciation et de protection internes, externes)
- Prévoir des **mini réunions** d'équipe pour valider une prise position collective ou analyser une nouvelle situation : horaires désorganisés, disponibilité de l'équipe, clash client, organisation de livraisons, adaptation des commandes, utilisation de l'espace commun...

4 Accompagner sa fonction

- Le présenter comme le « référent COVID » auprès de tous ; orienter vers lui les patients/clients lorsque les collaborateurs ne seront pas en capacité de répondre : son **expertise** est gage de crédibilité de la réponse.
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur l'importance du suivi des **préconisations sanitaires et des bonnes pratiques internes** liées à la pandémie. S'assurer de leur **communication** et de leur suivi.
- Le soutenir face à l'équipe en cas de difficultés, toujours appuyer sa légitimité.

5 Quelques points à ne pas oublier

- Ouvrir un **dossier spécial COVID** (classeur ou informatique) pour y tracer les éléments importants , les interlocuteurs rencontrés, les pièces à conserver, les dysfonctionnements à améliorer.
- Affichage Patients et Equipe adaptés
- Discours solide, argumenté malgré la cacophonie ambiante. Oser dire « nous ne savons pas encore ».