

GUIDE D’AIDE A

LA MISE EN

PLACE DE LA PDA

EN PHARMACIE

# PREAMBULE

*Chère Madame, Cher Monsieur,*

*Merci*

*Vous venez de faire l’acquisition d’un automate pour répondre à une demande de plus en plus pressante de sécuriser le circuit du médicament (P.D.A.A).*

*Robotik Technology avec votre automate n’apporte pas seulement une solution à la Préparation des Doses à Administrer Automatisée mais vous ouvre les portes « d’un concept global » permettant étape par étape de préparer l’officine de demain.*

*Nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous accordez à Robotik Technology.*

*Installation de l’automate, commande de cassettes, formation de vos collaborateurs….à chaque étape nous sommes là pour un soutien, une information, un conseil qui vous permettent de mettre en place l’automate dans les meilleurs conditions.*

*Ce guide regroupe les points essentiels à la mise en place de la PDA.A au sein de votre officine.*

*Notre équipe se tient toujours à votre entière disposition.*

*Nous vous priions d’agréer, Madame, Monsieur, nos plus sincères salutations*

L’équipe Robotik Technology.

TABLE DES MATIERES

[PREAMBULE 2](#_Toc5095662)

[INTRODUCTION 5](#_Toc5095663)

[LE + DE ROBOTIK TECHNOLOGY 5](#_Toc5095664)

[UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE 6](#_Toc5095665)

[SCHEMA D’ORGANISATION OPERATIONNELLE 7](#_Toc5095666)

[VALIDATION DU CONTRAT DE PRESTATION 8](#_Toc5095667)

[Rappel des conditions de paiement 8](#_Toc5095668)

[Engagement client 8](#_Toc5095669)

[Garantie 8](#_Toc5095670)

[Identifiants 8](#_Toc5095671)

[INSTALLATION DE L’AUTOMATE, VOTRE PROJET SUR MESURE 9](#_Toc5095672)

[Visite de pré-installation 9](#_Toc5095673)

[L’installation 9](#_Toc5095674)

[Délai de livraison 9](#_Toc5095675)

[COMMANDE DE CASSETTES 10](#_Toc5095676)

[Introduction 10](#_Toc5095677)

[Choix des cassettes 10](#_Toc5095678)

[CHOIX DU LOCAL PDA 11](#_Toc5095679)

[Les différentes zones 11](#_Toc5095680)

[Les aménagements du local 11](#_Toc5095681)

[Les raccordements électriques 12](#_Toc5095682)

[Le plancher 13](#_Toc5095683)

[Implantation 3D 14](#_Toc5095684)

[INTEROPERABILITE AVEC D’AUTRES SYSTEMES D’INFORMATIONS 16](#_Toc5095685)

[Définition 16](#_Toc5095686)

[Différents types d’interfaces 16](#_Toc5095687)

[Intérêts, faisabilité 16](#_Toc5095688)

[FORMATION DE VOTRE PERSONNEL 17](#_Toc5095689)

[Session 1 : Formation dans nos locaux de Béthune 17](#_Toc5095690)

[Session 2 : Formation dans les locaux du client 17](#_Toc5095691)

[MISE EN PLACE DE VOTRE CONTRAT DE MAINTENANCE 18](#_Toc5095692)

[IMPORTANT : EXCLUSION DE GARANTIE 18](#_Toc5095693)

[ANNEXES 19](#_Toc5095694)

[1 – Engagement client et conditions d’installation 19](#_Toc5095695)

[2 – Dossier informatique 19](#_Toc5095696)

[3 – Etablir sa commande de cassettes 19](#_Toc5095697)

[4 – Programmes de formation 19](#_Toc5095698)

[5 – Equipements complémentaires 19](#_Toc5095699)

[6 – Convention type 19](#_Toc5095700)

[1 - Engagement client et conditions d’installation 20](#_Toc5095701)

[Informations client 20](#_Toc5095702)

[Engagement client 21](#_Toc5095703)

[2 - Dossier informatique 22](#_Toc5095704)

[3 – Comment Etablir sa commande de cassettes 24](#_Toc5095705)

[Commande de cassettes 25](#_Toc5095706)

[Délai de livraison 26](#_Toc5095707)

[4 - Les Formations PDA-A 27](#_Toc5095708)

[5 – Equipements complémentaires 32](#_Toc5095709)

[Solutions d’aide au déconditionnement 32](#_Toc5095710)

[La solution Deblisbox 32](#_Toc5095711)

[La déblistéreuse 32](#_Toc5095712)

[Solution de contrôle 33](#_Toc5095713)

[Le système E-Vision 33](#_Toc5095714)

[6 – Convention type 34](#_Toc5095715)

[EHPAD 34](#_Toc5095716)

[Convention EHPAD / Officine 34](#_Toc5095717)

[SSIAD 34](#_Toc5095718)

[Convention SSIAD / Officine 34](#_Toc5095719)

# INTRODUCTION

**20 ANS D’EXPERIENCE**

Synonyme de performance technique, d’innovation, de qualité, et de fiabilité, ROBOTIK TECHNOLOGY est leader de la Préparation des Doses Administrée Automatisée (PDA-A). Entreprise basée à Béthune (France), ROBOTIK TECHNOLOGY dispose de nombreux atouts qui lui permettent de se positionner sur les marchés d’avenir et de participer aux grands projets de santé autour de la sécurité du circuit du médicament et de la bonne l’observance.

ROBOTIK TECHNOLOGY est présent en Europe, aux Etats Unis, en Australie, à Singapour…

**NOTRE GROUPE C’est :**

ROBOTIK TECHNOLOGY fabriquant et distribuant ses propres gammes d’automates de préparation de doses à administrer.

Avec un parc de plus de 800 automates installés, autant de preuves de son ancrage et de sa présence durable aux côtés des pharmaciens.

E-SANTE TECHNOLOGY proposant une solution logicielle qui répond aux enjeux organisationnels et stratégiques des pharmacies et des établissements de santé. Avec plus de 1 500 établissements utilisant nos nombreuses briques applicatives comme la gestion administrative des résidents, l’intendance, la gestion de l’aide sociale, le dossier médical, le dossier de soins infirmiers, la prescription, mais aussi l’agenda, la messagerie interne, le planning du personnel...

Aujourd’hui, avec le développement **de la téléconsultation**, **des entretiens pharmaceutiques, du bilan partagé de médication** notre plateforme vous permet de faire le suivi et l’accompagnement des patients.

E-LEARNING TECHNOLOGY offrant avec son équipe experte de formateurs, une démarche sur mesure qui permet de réussir l’implantation de nos solutions auprès de vos collaborateurs avec une approche pédagogique centrée sur l’échange et la pratique.

## LE + DE ROBOTIK TECHNOLOGY

ROBOTIK TECHNOLOGY leader sur le marché des EHPAD, vous accompagnera au besoin au sein des établissements pour présenter des solutions de sécurisation du circuit du médicament et d’amélioration de la qualité de la prise en charge médicamenteuse des patients.

# UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

ROBOTIK TECHNOLOGY vous apporte le conseil en stratégie lorsque vous souhaitez vous équiper d’un automate. Nous vous accompagnons dans la réalisation de vos projets de A à Z. Un interlocuteur dédié vous aide à construire la vision de la pharmacie de demain. Il vous accompagne du stade de l'étude initiale jusqu'à la mise en service de votre installation.

Notre expertise, l’expérience et la qualification de nos collaborateurs, sont une garantie de réactivité, de qualité et de résultats pour faire de votre projet une réussite.

**Service Administration commerciale – Magali**

[m.guelton@robotikdose.com](mailto:m.guelton@robotikdose.com)

03.66.13.00.53

**Service Formations et Administration logistique – Emilie**

[e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com)

03.66.13.00.57

**Service Qualité et Plan d’implantation de la salle PDA - Virginie**

[v.matuszczak@robotikdose.com](mailto:v.matuszczak@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

**Service Technique - David**

[d.viola@robotikdose.com](mailto:d.viola@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

**Service Interfaçage - Jérémy**

[j.lenfant@robotikdose.com](mailto:j.lenfant@robotikdose.com)

03.66.13.00.63

**Service Calibration cassettes - Michel**

[calibration@robotikdose.com](mailto:calibration@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

**Service Hotline - Sébastien**

[hotline@robotikdose.com](mailto:hotline@robotikdose.com)

08.99.70.62.83

# SCHEMA D’ORGANISATION OPERATIONNELLE

L'intégralité de la préparation de votre automate est réalisée dans notre unité de production à Béthune. Nous veillons à l’amélioration constante de nos produits.

Les nombreux contrôles que nous réalisons nous permettent de vous apporter un produit de qualité optimale.

# VALIDATION DU CONTRAT DE PRESTATION

## Rappel des conditions de paiement

L’installation du matériel ne sera effective qu’après réception :

- d’un acompte de 40 % (quarante pour cent),

- du solde de 60 % (soixante pour cent), cette somme devra être versée, au plus tard, le jour de l’installation.

Le délai entre l’entrée de l’automate dans les locaux et la signature du procès-verbal de réception actant la mise en service de l’automate ne peut excéder 8 jours (huit jours). Au-delà l’automate est réputé fonctionnel sans réserve.

## Engagement client

Le client déclare, par la signature du contrat de prestation, avoir pris connaissance des conditions générales de vente ROBOTIK TECHNOLOGY et en accepter la teneur. En cas de contradiction entre les clauses des conditions générales et le contrat de prestation, le texte de l’offre prévaut. Il n’y a pas contradiction lorsque les clauses du contrat de prestation sont précisées dans les conditions générales de vente.

L’échéance de la facture à la livraison correspondra toujours à la date de livraison initialement prévue confirmée par ROBOTIK TECHNOLOGY. Il en sera de même si, pour des raisons invoquées par le client, la livraison est reportée à une date ultérieure.

## Garantie

Le délai de garantie appliqué est de 12 mois à compter de l’installation. Toute garantie est soumise à conditions.

## Identifiants

Suite à la validation du contrat de prestation, un email vous sera adressé comprenant votre identifiant et mot de passe afin que vous puissiez effectuer votre commande de cassettes et de consommables.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Administration commerciale - Magali**

[m.guelton@robotikdose.com](mailto:m.guelton@robotikdose.com)

03.66.13.00.53

# INSTALLATION DE L’AUTOMATE, VOTRE PROJET SUR MESURE

Un planning d'installation adapté à votre rythme et à vos contraintes vous est proposé.

## Visite de pré-installation

Notre prestataire prendra contact avec vous pour effectuer la visite de pré-installation. Cette visite a pour but de valider l’emplacement de l’automate, définir les conditions de sa mise en place ainsi que les contraintes de manutention entre l’entrée de votre établissement et l’emplacement final de l’automate.

Dès réception du compte rendu de visite par nos services, nous vous contacterons pour définir les dates d’installation et de formations.

## L’installation

La livraison est assurée par un technicien ROBOTIK TECHNOLOGY ou par un partenaire mandaté par ROBOTIK TECHNOLOGY. Nos automates sont livrés les jours ouvrables (du lundi au vendredi).

Il est entendu par installation

* Le positionnement de l’automate au lieu convenu par le client
* Le branchement de l’automate et de son matériel informatique
* La mise en route, le réglage et les tests de fonctionnement

ROBOTIK TECHNOLOGY prend en charge l’ensemble des frais de transport et de personnel pour une installation standard. L’installation est assurée par un technicien ROBOTIK TECHNOLOGY.

Sont à la charge du client

* Toutes modifications éventuelles des automates (exemple : découpage de l’automate….).
* Toutes installations nécessitant du matériel spécifique de levage ou autre en fonction des conditions d’accès pour une installation à l’étage, au sous-sol ou au rez de chaussée avec présence de marches par exemple.
* La réalisation des travaux et l’aménagement du local de PDA, y compris l’alimentation électrique, la connexion au réseau informatique et l’organisation interne de l’établissement pour permettre le cheminement du matériel jusqu’à son lieu d’installation (démontage de portes, déplacement de meubles…).

## Délai de livraison

Le délai de livraison dépend du plan d’action convenu ensemble dans le plan d’installation.

Le délai normal de livraison est d’environ 6 à 8 semaines après réception de l’acompte de 40%.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Administration Logistique – Emilie -** [e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com) -03.66.13.00.57

# COMMANDE DE CASSETTES

## Introduction

Une cassette calibrée est destinée uniquement au médicament pour lequel elle a été conçue.

Chaque cassette est identifiée par le nom du médicament, son dosage, son fabricant et son code d’identification (ex : CIP13).

L’utilisation d’une cassette pour tout autre médicament que celui commandé, est de l’entière responsabilité du client. Elle peut engendrer des erreurs de dispensation et de traçabilité des médicaments.

Pour les médicaments dits « à forte rotation » il est possible de commander plusieurs cassettes.

## Choix des cassettes

Le choix des cassettes dépend de plusieurs critères tels que :

* la forme galénique
* la fréquence d’utilisation du médicament
* les conditions de conservation

Avant de procéder à la commande de cassettes il est nécessaire de connaitre vos consommations. Pour cela vous pouvez :

* Contacter les établissements de santé pour lesquels vous dispensez ou allez dispenser les médicaments afin de récupérer les traitements des patients
* Contacter votre LGO pour extraire les consommations en médicaments des différents établissements de santé
* Contacter ROBOTIK TECHNOLOGY pour obtenir la liste des cassettes les plus commandées

L’annexe 3 du présent document contient une fiche pratique à utiliser pour toute commande de cassettes.

Pour la calibration de certaines cassettes, il pourra être demandé des échantillons de médicaments. Les boites ainsi ouvertes ne pourront pas être restituées car ouvertes (médicaments déblistérisés).

# CHOIX DU LOCAL PDA

La PDA s’effectue au sein de la pharmacie (officine ou PUI) en présence et sous la responsabilité d’un pharmacien dans un ou plusieurs locaux dédiés à cet usage.

Les dimensions des espaces doivent être adaptées à la solution de PDA ainsi qu’aux appareils qui y sont placés. Le local PDA doit avoir une surface minimum de 6m2.

L’organisation et l’aménagement des locaux permettent un déroulement ordonné et sans interruption des opérations de façon à éviter tout risque d’erreur ou de contamination croisée.

Les locaux doivent être nettoyés régulièrement. L’éclairage, la température, l’hygrométrie et la ventilation doivent être appropriés et maitrisés afin de ne pas altérer les médicaments stockés.

Les conditions normales de stockage définies par l’OMS sont

* locaux secs et bien aérés
* température comprise entre 15 et 25°C
* hygrométrie inférieure à 60%

Les sols, les murs, les plafonds et les surfaces sont appropriés (lisses et lessivables) afin de réduire l’accumulation de particules et de micro-organismes et permettre l’usage répété de produits de nettoyage.

## Les différentes zones

Les locaux sont aménagés de façon à prévoir les zones suivantes :

* une zone de déconditionnement
* une zone de stockage
* une zone de production
* une zone de nettoyage du matériel
* une zone de rangement des consommables
* une zone de stockage des déchets

Par dérogation, le préparatoire peut être utilisé pour la préparation des doses à administrer dans le cas où il respecte les caractéristiques attendues.

Un document complet présentant les différentes caractéristiques du local de PDA à respecter est remis au client lors de la formation Session 1.

## Les aménagements du local

Suite à la visite de pré installation effectuée dans votre l’établissement par notre prestataire, le client s’engage à prévoir les aménagements nécessaires avant l’installation de l’automate.

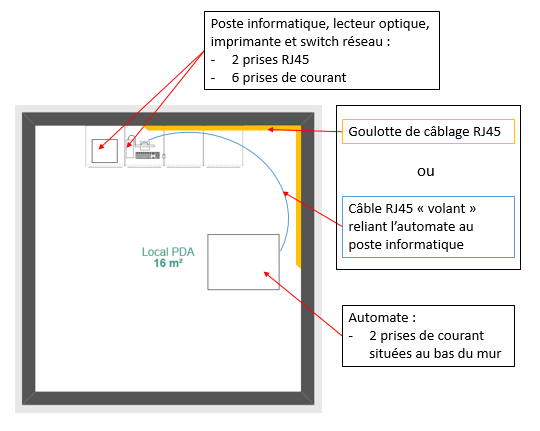
### Les raccordements électriques

Le nombre et le type de raccordement doivent être conformes aux recommandations de ROBOTIK TECHNOLOGY pour une utilisation optimale de la solution et pour pouvoir bénéficier de la télémaintenance et d’une interface avec le LGO.

Le tableau d’information et le schéma de principe ci-dessous décrivent les besoins pour une installation standard comprenant 1 automate avec 1 poste informatique.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Type de raccordement | Descriptif | Par automate | Matériel informatique | Système E-Vision | Système de déconditionnement |
| Source d’alimentation électrique | 220V 50Hz  Monophasé | 2 prises reliées à un interrupteur général de type magnéto thermique 16A 220V courbe D avec protection différentielle 30mA, disjoncteur 16A. | 6 prises de courant  220V/50Hz | 3 prises de courant  220V/50Hz | 1 prise  de courant  220V/50Hz |
| Prises réseau | reliées au réseau de l’établissement | Aucune | 2 prises  RJ 45 | 1 prise RJ 45 pour la télémaintenance et l’impression externe du rapport | Aucune |

*Tableau d’information branchement électriques*



**OU**

*Schéma de principe*

ROBOTIK TECHNOLOGY fournit dans le cadre de l’installation de l’automate et selon les modalités contenues dans le contrat de prestation

* 1 automate
* 1 poste informatique
* 1 lecteur optique
* 1 imprimante
* 1 switch réseau
* Les câbles réseau RJ45 permettant de faire communiquer le poste informatique, l’automate et l’imprimante.

L’automate est relié directement au poste informatique via une connexion de type RJ45. Par défaut, un câble RJ45 « volant » sera branché de l’automate au poste informatique (option bleue voir schéma)

Si le client le souhaite il peut prévoir une goulotte de cablâge RJ45 le long du mur allant de l’automate au PC afin que ce câble ne soit pas visible (option jaune voir schéma)

En cas de nécessité de modification du réseau informatique de son établissement, le client s’oblige à réaliser cette intervention avant l’installation de l’automate.

### Le plancher

Le plancher doit être en mesure de supporter la charge correspondant au modèle de l’automate choisi. La charge d’exploitation de celui-ci doit répondre à la norme NF P 06-001 qui est de 350kg/m2 pour une dalle béton de 20 cm.

En dessous de cette résistance, le client devra s’équiper d’une plaque de répartition des charges de dimensions (largeur x Longueur x Epaisseur) 1200mm x 1500mm x 2mm minimum.

Le client s’engage à fournir un certificat de conformité délivré par un ingénieur béton déclarant la zone où doit être installé l’automate.

En cas de nécessité de renforcement du plancher ou de mise en place d’une plaque de répartition des charges, le client s’oblige à réaliser cette intervention avant l’installation de l’automate.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mini FSP | AP88 | AP224 |
| Poids à vide | 120 kg | 250 kg | 350 kg |
| Poids avec cassettes et consommables | 127 kg | 272 kg | 396 kg |
| Dimensions L x P x H (en mm) | 700x340x1200 | 1250x400x2140 | 1255x490x2060 |
| Surface occupée L x P (en m2) | 0.238 | 0.5 | 0.899 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | AP207 | AP267 | AP336 | AP405 | AP500 |
| Poids à vide | 520 kg | 530 kg | 580 kg | 620 kg | 700 kg |
| Poids avec cassettes et consommables | 562 kg | 582 kg | 643 kg | 698 kg | 791 kg |
| Dimensions L x P x H (en mm) | 840x1070x1750 | 840x1070x1750 | 840x1070x1910 | 840x1070x2060 | 1100x1070x2100 |
| Surface occupée L x P (en m2) | 0.899 | 0.899 | 0.899 | 0.899 | 1.177 |

## Implantation 3D

Sur votre demande, ROBOTIK TECHNOLOGY pourra vous conseiller sur l’aménagement de votre local PDA et en réaliser une implantation 3D à partir de vos plans.





BESOIN D’AIDE ?

**Service Qualité et Plan d’implantation du local PDA - Virginie**

[v.matuszczak@robotikdose.com](mailto:v.matuszczak@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

**Service Technique - David**

[d.viola@robotikdose.com](mailto:d.viola@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

# INTEROPERABILITE AVEC D’AUTRES SYSTEMES D’INFORMATIONS

## Définition

Une interface définit la frontière entre deux entités, comme des éléments de logiciel par exemple. Une interface est un dispositif qui permet des échanges et interactions entre différents acteurs.

## Différents types d’interfaces

Nos solutions sont interfacées avec les Logiciels de Gestion d’Officine (L.G.O) et les Logiciels de Gestion de Maison de Retraite (L.G.M.R).

Selon le type d’interface et l’éditeur concerné, différentes informations seront récupérées par notre solution EUREKA !

L’utilisation d’une interface de type LGMR ne remplace pas l’obligation pour le pharmacien de récupérer l’original de la prescription dument complété, daté et signé par le prescripteur afin d’effectuer son acte de dispensation.

## Intérêts, faisabilité

L’interface des logiciels type LGO et LGMR avec notre solution EUREKA ! entre dans le cadre de l’amélioration de la qualité de la prise en charge du patient dans le cadre du circuit du médicament.

L’interface évite une ressaisie des informations de prescriptions et donc permet de diminuer les erreurs de saisie.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Interfaçage - Jérémy**

[j.lenfant@robotikdose.com](mailto:j.lenfant@robotikdose.com)

03.66.13.00.63

# FORMATION DE VOTRE PERSONNEL

Le personnel en charge de la PDA doit avoir suivi une formation appropriée lui permettant d’exécuter l’ensemble des opérations de cette activité.

Le pharmacien est responsable de la formation adaptée et permanente des personnes autorisées à effectuer l’activité de PDA. Chaque formation relative à l’activité de PDA doit être enregistrée et évaluée par le pharmacien responsable.

Nous proposons une formation adaptée et complète alternant théorie et pratique. La formation se déroule en deux sessions de 10 heures soit 3 jours.

## Session 1 : Formation dans nos locaux de Béthune

La formation est réalisée dans les locaux de Robotik Technology, elle dure 1 journée et demi.

Les participants sont au nombre de 2 à 4 par pharmacie.

Les objectifs sont de permettre à chaque participant d’acquérir :

* les connaissances nécessaires à la réalisation de l’activité de PDA
* les connaissances de base sur le fonctionnement, l’utilisation et l’entretien de la solution de PDA Robotik Technology.

ROBOTIK TECHNOLOGY prend à sa charge à hauteur de deux personnes : les plateaux repas pour le déjeuner, les repas du soir, une nuit d’hôtel, le trajet entre l’hôtel et le site de formation.

Si le titulaire souhaite qu’un nombre de personnes supplémentaires soient formées, il pourra en faire la demande à ROBOTIK TECHNOLOGY de manière à planifier une session de formation supplémentaire selon les conditions de vente en vigueur.

## Session 2 : Formation dans les locaux du client

La formation est réalisée dans les locaux du client, elle dure 1 journée et demi.

Les participants sont ceux ayant assisté à la session 1, ils sont au nombre de 2 à 4.

Les objectifs sont :

* l’aide à la mise en place de l’activité de PDA au sein de la pharmacie
* acquérir les connaissances sur le fonctionnement, l’utilisation et l’entretien de la solution de PDA Robotik Technology.

Les programmes de formation sont détaillés en Annexe 4 du présent document.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Formations – Emilie -** [e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com) - 03.66.13.00.57

# MISE EN PLACE DE VOTRE CONTRAT DE MAINTENANCE

Après la mise en service de votre système, notre équipe de spécialistes assure le suivi client pour répondre à vos demandes. Des contrats de services sur-mesure vous donnent la garantie d’un accompagnement continu sur place ou via la hotline.

Les automates ROBOTIK TECHNOLOGY sont des solutions innovantes, il est primordial que les éventuelles perturbations de production soient aussi infimes que possible. Avec le contrat de maintenance, vous réglez la gestion technique de l’équipement.

Les différentes prestations de service dans le cadre de ce contrat visent à garantir

* Le bon fonctionnement de votre équipement ;
* La formation du personnel avec une certification qualité, renouvelée chaque année.

Suivant le type de contrat de maintenance que vous aurez choisi, celui-ci vous assure une disponibilité de notre service 5 jours sur 7, de 9h00 à 12h45 et de 14h00 à 18h00.

Lorsque vous appelez notre numéro Hotline, vous êtes immédiatement pris en charge par l’un de nos collaborateurs d’assistance technique de clientèle.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Administration commerciale – Magali -** [m.guelton@robotikdose.com](mailto:m.guelton@robotikdose.com) **-** 03.66.13.00.53

### IMPORTANT : EXCLUSION DE GARANTIE

La réparation du matériel est garantie aux frais du **Fournisseur**, sauf pour les pièces s’il est prouvé que leur panne est dûe à un usage abusif ou inadéquat du matériel, notamment :

* Les pannes électriques de matériel non protégé électriquement (alimentation, carte mère, mémoire vive «brûlées»).
* Le versement d’un liquide à l’intérieur du matériel et toute dégradation mécanique (fumées incluses).
* En cas de non-respect des recommandations de nettoyage et d’entretien du système Robotik Technology,
* En cas de panne générée par l’utilisation de consommables autres que ceux fournis ou agréés par ROBOTIK TECHNOLOGY
* En cas de perte de données due à un dysfonctionnement du matériel dans des conditions normales d’utilisation,

BESOIN D’AIDE ?

**Service Hotline -** [hotline@robotikdose.com](mailto:hotline@robotikdose.com) **-** 08.99.70.62.83

# ANNEXES

## 1 – Engagement client et conditions d’installation

## 2 – Dossier informatique

## 3 – Etablir sa commande de cassettes

## 4 – Programmes de formation

## 5 – Equipements complémentaires

## 6 – Convention type

# 1 - Engagement client et conditions d’installation

Ce document est à retourner dument complété, daté et signé par mail au service administration logistique à l’adresse [installation@robotikdose.com](mailto:installation@robotikdose.com)

## Informations client

Nom de l’établissement

Nom du titulaire

Responsable PDA (si différent)

Adresse

Code postal

Ville

Pays

Téléphone

Fax

Téléphone mobile

E-mail

Horaires d’ouverture

Groupement

Autres informations

## Engagement client

Je soussigné \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_représentant légal pour

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ m’engage, dans le cadre de l’installation d’une solution de PDA ROBOTIK TECHNOLOGY, à respecter les termes de compromis et les conditions pour installation du document « Guide d’aide à la mise en place de la PDA » et plus particulièrement les points suivants

* Réaliser, finaliser les travaux de réhabilitation ou d’aménagements (plancher, prises réseaux et électriques, etc…) en concordance avec les recommandations ou décisions prises lors de la visite de pré-installation et dans le cadre de ce dossier.
* Valider la commande des cassettes à calibrer dans les meilleurs délais, si possible dans les 5 (cinq) semaines précédant la date définie pour la formation. En cas de retard dans la validation de la commande par le client, ROBOTIK TECHNOLOGY se réserve, le cas échéant, le droit d’annuler ou de reporter la session de formation chez le client.

Toute commande de cassettes doit être saisie directement, via internet, sur le site dont l’adresse ainsi que les identifiants sont communiqués au client.

* Informer les personnes qui doivent suivre la formation de celle-ci et leur remettre les programmes de formation transmis par ROBOTIK TECHNOLOGY.
* Retourner à ROBOTIK TECHNOLOGY dans les plus brefs délais et dument complété, le dossier informatique en annexe 2 du présent document, afin que nous puissions préparer, programmer et paramétrer le matériel informatique destiné à être installé avec l’automate. Ce dossier doit être complété de la manière la plus précise possible par le pharmacien, un technicien informatique ou un technicien du LGO.

Les informations figurant dans le dossier informatique étant indispensables à l’utilisation de la solution et au bon déroulement de la formation ROBOTIK TECHNOLOGY se réserve, le cas échéant, le droit d’annuler ou de reporter la session de formation jusqu’à ce que les informations demandées soient transmises.

* Signer le procès-verbal de réception du matériel, le jour de livraison et d’installation dont la date a été définie et confirmée en accord avec le client, et ceci indépendamment de tout retard dans les travaux d’aménagement entrepris par celui-ci ou de connexion entre le LGO et notre logiciel.

Cachet et signature précédés de la mention : « Lu et approuvé, bon pour accord »

Fait à

Le / /

# 2 - Dossier informatique

Ce document est à retourner dument complété, daté et signé par mail au service administration logistique à l’adresse [installation@robotikdose.com](mailto:installation@robotikdose.com)

Dans le but de réaliser une installation dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce formulaire et nous le retourner le plus rapidement possible. Les champs doivent être obligatoirement remplis.

**Information sur l’établissement** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ces informations nous permettront d’assurer un service de qualité et le suivi personnalisé de l’installation dans votre pharmacie.

Nom de l’établissement : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adresse de l'établissement : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Responsable PDA : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Information sur le réseau de l'établissement:**

Vous pouvez obtenir ces informations vous-même, le plus simple restant de contacter votre prestataire de service informatique.

* 5 adresses ip libres ou plage d'adresses libres :

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Masque de Sous réseau  : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(si différent de 255,255,255,0)

* Adresse IP passerelle : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Adresse DNS Principale : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Adresse DNS secondaire : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Si besoin, nom du groupe de travail : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Vous pouvez obtenir cette adresse en contactant votre prestataire de service informatique*

* Êtes-vous équipé d'un firewall général : OUI NON

*Contacter votre administrateur réseau ou la personne qui a installé l'informatique pour l'obtenir (dans certains cas la société de votre LGO)*

* Êtes-vous équipé d'un proxy : OUI NON

*Contacter votre administrateur réseau ou la personne qui a installé l'informatique pour l'obtenir (dans certains cas la société de votre LGO)*

Si oui, lequel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Important : Si vous êtes installés avec un proxy ou un firewall, il faut que votre installateur informatique paramètre ceux-ci. Cette opération nous permettra d'assurer la télémaintenance avec notre programme sécurisé (prise de main à distance)**

**Information sur le LGO (logiciel de gestion d'officine) :**

Pour exploiter le système Robotik Technology dans son intégralité, il faut que votre LGO (logiciel de gestion d'officine, avec lequel vous facturez) possède un module de compatibilité avec le système Robotik Technology. Ce module (ou pilulier selon certaines sociétés) permet l'exportation d'ordonnances vers notre logiciel. N'hésitez pas à contacter votre LGO pour obtenir ces informations. Dans tous les cas, si vous ne connaissez pas ces informations, contactez votre société LGO.

* Editeur de LGO : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Nom de votre LGO : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Version de votre LGO : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Numéro de téléphone de la société : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Personne à contacter : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* E-mail de la personne à contacter : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Nom du module / pilulier : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Avez-vous la dernière version compatible : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Version du module : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Dans le cas où votre LGO est déjà en version compatible avec notre solution logicielle, un dossier de partage doit être créé sur l'ordinateur de facturation (poste installé avec le LGO et/ou le module).Ce dossier va contenir toutes les ordonnances créées par le LGO, et qui seront exploitées par notre logiciel. Les informations suivantes sont indispensables pour le paramétrage de notre logiciel mais aussi pour les opérations de maintenance.*

* Nom de l'ordinateur équipé du module : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Adresse IP de celui-ci : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Nom du dossier partagé sur celui-ci : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# 3 – Comment Etablir sa commande de cassettes

Voici une liste de questions permettant de sélectionner les médicaments éligibles à la mise en cassette

* **Le médicament est-il sous forme orale sèche ?**

Les formes galéniques à exclure sont les capsules molles, les lyophilisats, les comprimés effervescents, les comprimés orodispersibles, les comprimés nus se délitant facilement.

* **L’utilisation de ce médicament est-elle fréquente ?**

Le terme « fréquent » est défini selon chaque pharmacie, une utilisation de 2 unités dispensées par jour peut être prise comme base.

* **Le médicament est-il prescrit en fraction ?**

Seules les unités entières sont calibrées en cassettes.

* **Le médicament est-il prescrit en « si besoin » ?**

Le « si besoin » signifie que le médicament n’est pas pris systématiquement mais sous certaines conditions. Il sera hors pilulier.

* **Le médicament est-il soumis à de fréquentes modifications de posologie ?**

Le terme « fréquente » est défini selon chaque pharmacie, une réévaluation de posologie inférieure à une semaine peut être prise comme base.

* **Le médicament est-il photosensible?**

Les médicaments photosensibles peuvent être calibrés en cassettes mais devront faire l’objet d’un stockage à l’abri de la lumière.

* **Le médicament est-il sensible à l’humidité ?**

Les médicaments nécessitant un dessicant sont considérés comme sensibles à l’humidité.

* **Le médicament est-il instable hors de son conditionnement ?**

Se reporter au RCP pour connaître les informations de conservation des médicaments hors de leur conditionnement.

* **Le médicament présente-il un risque pour le personnel manipulant ?**

Se reporter au RCP pour connaître les informations de conservation des médicaments hors de leur conditionnement.

* **Le médicament est-il couteux ?**

Le terme « couteux » est défini selon chaque pharmacie, les médicaments couteux sont généralement utilisés dans les FSP et le MDU.

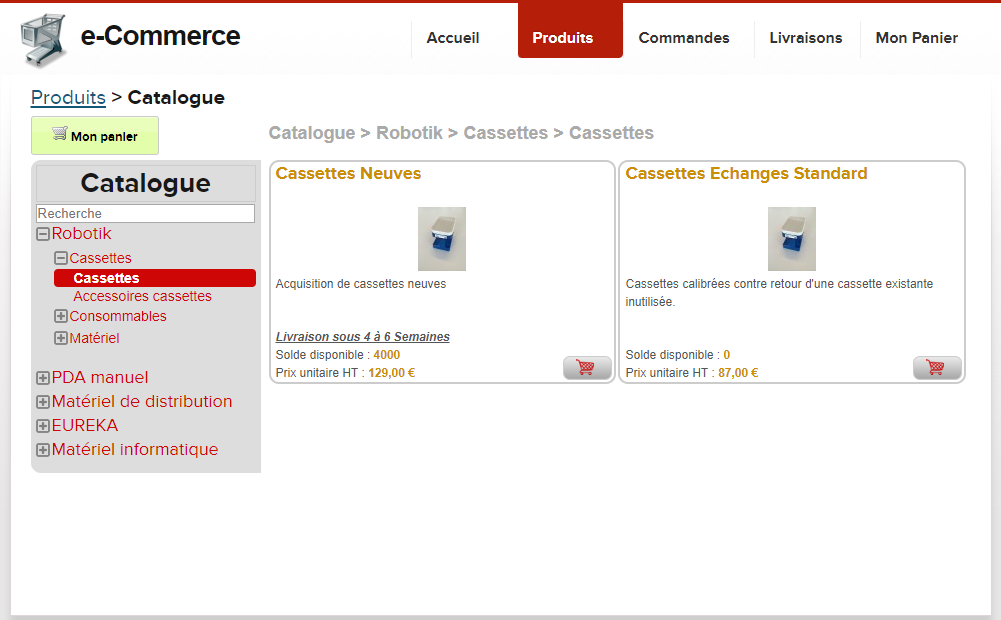
## Commande de cassettes

La commande des cassettes se fait depuis le site internet

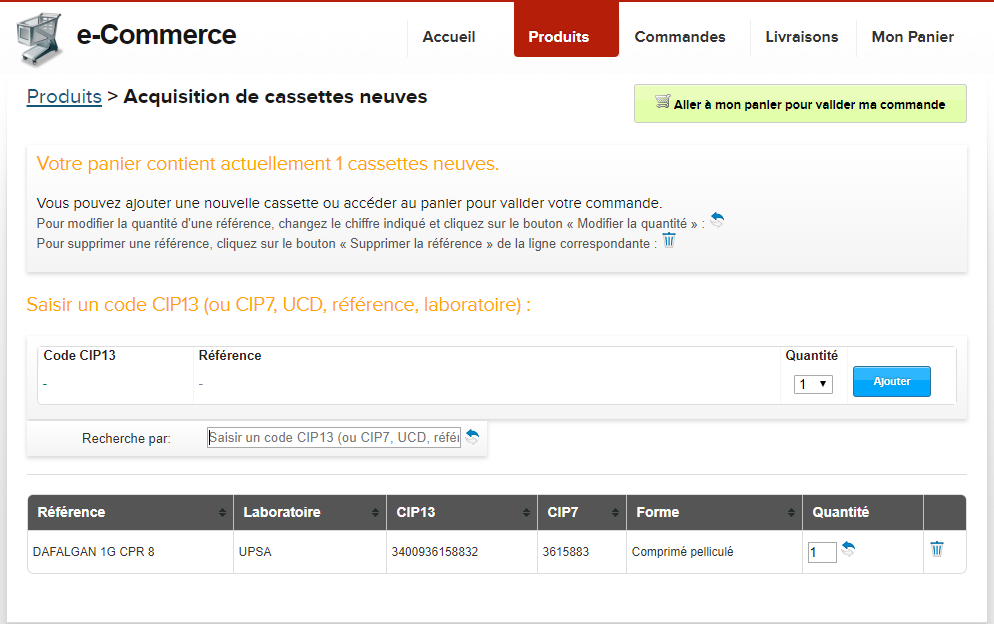
<http://client.e-labtechnology.com>

Vos identifiants de connexion vous sont transmis par mail.

La commande de cassettes est disponible depuis l’onglet « Produits », sélectionner « Cassettes » dans le catalogue situé à gauche de l’écran.



Le solde de cassettes disponibles est indiqué à l’écran, il vous est possible de commander les cassettes dont vous avez besoin **en plusieurs fois**.



De la même manière, les consommables et accessoires sont à commander depuis le site internet.

## Délai de livraison

Le délai de livraison des cassettes est de 4 à 6 semaines. Il est donc nécessaire que le client passe commande des cassettes dont il aura besoin en respectant ce délai afin que les cassettes puissent être livrées avant la seconde session de formation.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Calibration cassettes - Michel**

[calibration@robotikdose.com](mailto:calibration@robotikdose.com)

03.21.56.29.30

# 4 - Les Formations PDA-A

Suite à l’acquisition de votre automate, afin que vous puissiez l’utiliser de façon autonome, deux sessions de formation vous sont proposées.

**Nous vous proposons une première session de formation dans nos locaux situés à Béthune (62400).**

La formation débute le jeudi dès 9h00 et se termine le vendredi à 12h30 (horaires à titre indicatif 09h00 – 12h30 / 14h00-18h00 le jeudi, le vendredi de 09h00 à 12h30).

Afin d’organiser votre venue, nous vous communiquerons toutes les informations nécessaires (gare SNCF, Aéroport, Taxi, hôtel…) dès validation des dates de Formation.

Pour la première session de formation à Béthune, nous prenons en charge :

* La formation pour 2 personnes du jeudi 09h00 au vendredi 12h30
* Les repas du jeudi midi
* Les repas le jeudi soir à l’hôtel
* Les nuits d’hôtel
* Les petits déjeuners le vendredi matin
* Les repas le vendredi midi.

Nous procédons aux réservations ci-dessus.

Nous ne prenons pas en charge :

* Le trajet entre le domicile et le lieu de formation
* Les personnes supplémentaires

**Nous vous proposons une seconde session de formation au sein de votre officine.**

Celle-ci se déroulera sur une journée et demie (09h00 – 12h30 / 14h00-18h00 la première journée, 09h00 à 12h30 la matinée suivante).

Il faut absolument que les personnes soient présentes pendant toute la durée de la formation.

Vous trouverez ci-dessous le programme de formation pour les deux sessions.

BESOIN D’AIDE ?

**Service Formation - Emilie**

[e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com)

03.66.13.00.57

PROGRAMME DE FORMATION

La Préparation des Doses à Administrer Automatisée 1 / 2

**Références**

Code : PDAA100

Niveau : 1

**Public**

Préparateur en pharmacie, pharmacien.

**Description**

La formation sera réalisée dans les locaux d’E-Learning Technology.

**Durée**

1,5 jour soit environ 10 heures.

**Tarif**

Sur devis.

**Prérequis**

Chaque stagiaire doit avoir les connaissances de base dans son domaine d’activité.

**Moyens pédagogiques**

Cas concrets alternant théorie et mise en pratique. Un support est remis à chaque stagiaire.

**Suivis et évaluations**

Chaque stagiaire sera évalué sur ses capacités à réaliser les différentes manipulations qui lui seront enseignées.

Remise d’une attestation individuelle de formation sur demande.

**Contacts**

Emilie Dwornik

Gestionnaire de formations

03.66.13.00.57

[e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com)

**Objectif(s)**

Acquérir les connaissances nécessaires à la réalisation de l’activité de PDA, acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement et l’utilisation de la solution de PDAA Robotik Technology.

**Déroulement**

**PARTIE 1**

**Introduction**

Présentation du circuit du médicament, définition de la PDAA, la législation, le rôle du pharmacien et des autres professionnels de santé, les bonnes pratiques...

**La solution Robotik Technology**

La solution Robotik Technology au sein du circuit de la PDAA, les équipements complémentaires (d’aide au déconditionnement, d’aide au contrôle, les chariots de distribution et accessoires).

**PARTIE 2**

**Le logiciel**

Découverte et utilisation du logiciel : gestion des patients, des médicaments, des prescriptions...

**Les cassettes**

Visite du centre de calibration, choix du référentiel de cassettes, commandes des cassettes.

**L’automate**

Découverte et utilisation de l’automate, réalisations de sachets-doses.

**PARTIE 3**

**L’organisation autour de la PDAA**

Visite d’une officine équipée, organisation de la salle PDA.

**Bilan**

Bilan de la formation session 1, préparation à la formation session 2.

PROGRAMME DE FORMATION

La Préparation des Doses à Administrer Automatisée 2 / 2

**Références**

Code : PDAA200

Niveau : 2

**Public**

Préparateur en pharmacie, pharmacien.

**Description**

La formation sera réalisée dans les locaux du client.

**Durée**

1,5 jour soit environ 10 heures.

**Tarif**

Sur devis.

**Prérequis**

Chaque stagiaire doit avoir suivi la formation PDAA100.

La solution PDAA doit être installée et paramétrée.

**Moyens pédagogiques**

Cas concrets alternant théorie et mise en pratique. Un support est remis à chaque stagiaire.

**Suivis et évaluations**

Chaque stagiaire sera évalué sur ses capacités à réaliser les différentes manipulations qui lui seront enseignées.

Remise d’une attestation individuelle de formation sur demande.

**Contacts**

Emilie Dwornik

Gestionnaire de formations

03.66.13.00.57

[e.dwornik@e-santetechnology.com](mailto:e.dwornik@e-santetechnology.com)

**Objectif(s)**

Acquérir les connaissances sur le fonctionnement, l’utilisation et l’entretien de la solution de PDAA Robotik Technology.

**Déroulement**

**PARTIE 1**

**Introduction**

Présentation de l’installation, son principe de fonctionnement.

**Fonctionnement logiciel**

Gestion des utilisateurs, des professionnels de santé, des patients, des médicaments et des cassettes.

Gestion et mise en place des traitements.

**PARTIE 2**

**Gestion des productions**

Demandes de productions automatiques/manuelles, envoi des productions à l’automate, approvisionnement des médicaments en cassettes/FSP/MDU,

**Documents de traçabilité et paramétrages**

Les différents documents, leur utilité. Mise en place des options de productions et d’éditions.

**PARTIE 3**

**Bonnes pratiques d’utilisation**

Procédures d’utilisation, recommandations, contrôles...

**Entretien et Nettoyage**

Remplacement des consommables, règles d’hygiène, matériel recommandé, fréquences de nettoyage.

**Manipulations exceptionnelles**

Manipulations à effectuer et conduite à tenir en cas d’anomalies...

# 5 – Equipements complémentaires

## Solutions d’aide au déconditionnement

### La solution Deblisbox



La solution Deblisbox est composée d’une application web et d’une imprimante. Elle permet de gérer et de tracer les déconditionnements de médicaments effectués en vue de la PDA.

Les informations nécessaires à la traçabilité des déconditionnements sont enregistrées dans l’application. Des étiquettes sont imprimées pour identifier de façon sure les médicaments déconditionnés.

### La déblistéreuse



La déblistéreuse permet le déconditionnement manuel ou semi-automatique des médicaments. Elle nécessite peu de réglages, permet de déconditionner 95% des blisters et son entretien est rapide et simple à réaliser.

## Solution de contrôle

### Le système E-Vision

****

Le système E-Vision est une solution de contrôle des sachets-doses. Il est composé de la visionneuse MDM 1 et d’applications permettant la gestion des photos de médicaments, la détection ainsi que le contrôle de la conformité des sachets-doses. Les données sont enregistrées et archivées.

Le système e-Vision est connecté via un réseau informatique au logiciel de contrôle du dispositif de conditionnement des comprimés ; il connaît ainsi le contenu de chaque sachet qu'il vérifie. Grâce à divers algorithmes logiciels, il lit le code-barres des sachets et vérifie rapidement et avec précision la forme, la couleur et le nombre des médicaments.

Ce système inclut une table vibrante pour s'assurer que les médicaments ne restent pas les uns sur les autres, tandis qu'une capture d'images en couleur stocke un enregistrement photographique de chaque sachet à des fins de sécurité et de comptabilisation. Les données recueillies par le système e-Vision, y compris les détails des médicaments, les informations sur les patients et les enregistrements photographiques des sachets, sont alors transmises à la base de données du système.

# 6 – Convention type

Art. L. 5126-6-1 du CSP : « Les EHPAD concluent avec un ou plusieurs pharmaciens titulaires d’officine une ou des conventions relatives à la fourniture en médicaments des personnes hébergées en leur sein. La ou les conventions désignent un pharmacien d’officine référent pour l’établissement. Ces conventions précisent les conditions destinées à garantir la qualité et la sécurité de la dispensation pharmaceutique ainsi que le bon usage des médicaments en lien avec le médecin coordonnateur. » La collaboration entre EHPAD et officine est formalisée par une convention précisant les conditions de réalisation de la PDA ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. Elle est à transmettre à l’ARS par l’EHPAD et au CROP par le pharmacien.

## EHPAD

### Convention EHPAD / Officine

Robotik Technology fourni sur demande du client une convention type qui contient les recommandations ainsi que les règles de bonnes pratiques en vigueur.

## SSIAD

### Convention SSIAD / Officine

Robotik Technology fourni sur demande du client une convention type qui contient les recommandations ainsi que les règles de bonnes pratiques en vigueur.