



ORDRE DES  
**PHARMACIENS**  
DU QUÉBEC

**P 11**  
Retour sur les  
Conférences de l'Ordre

**P 24**  
Et si l'impensable  
survenait ?

**P 28**  
Définir les besoins  
de formation  
de son équipe

VOL. 11 N° 02  
HIVER 2022

# L'INTERACTION

LE MAGAZINE D'INFORMATION DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

**La télépharmacie**

## La nouvelle donne ?





Association québécoise  
des pharmaciens  
propriétaires

Actionnaire de fdp  
depuis 1988



# fdp, la gestion privée pour les pharmaciens

*C'est bon d'être chez soi*

Pensée par des pharmaciens pour répondre aux besoins des pharmaciens.  
Vivez l'expérience de vous sentir enfin chez vous pour prendre vos décisions  
financières en toute confiance.

**Découvrez votre nouvelle offre exclusive\***



[fdpgp.ca](http://fdpgp.ca) | 1 888 377-7337

\*Certaines conditions s'appliquent.

Financière des professionnels inc. détient la propriété exclusive de Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. et de Financière des professionnels – Gestion privée inc. Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. est un gestionnaire de portefeuille et un gestionnaire de fonds d'investissement, qui gère les fonds de sa famille de fonds et offre des services-conseils en planification financière. Financière des professionnels – Gestion privée inc. est un courtier en placement, membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE), qui offre des services de gestion de portefeuille. fdp et les marques de commerce, noms et logos connexes sont la propriété de Financière des professionnels inc. et sont enregistrés ou employés au Canada. Employés en vertu d'une licence de Financière des professionnels inc.



# LA TECHNOLOGIE ÉVOLUE... ET NOUS AUSSI !

*Par Bertrand Bolduc – Président*

Après presque deux ans de pandémie, ai-je encore besoin de vous énumérer les défis auxquels nous avons eu à faire face comme pharmaciens ? Cette période d'adaptation a été source de grande nervosité pour plusieurs d'entre nous. Si on peut retenir un élément positif de cette expérience, c'est que la pandémie aura été un catalyseur de changements technologiques dans notre profession, et pour le mieux !

Prenons l'exemple de l'Ordre. Dès mars 2020, les équipes se sont mises en mode « télétravail », un virage radical qui n'a pas empêché les employés de poursuivre leur travail et d'assurer le fonctionnement de l'organisation. Et pour dire, les technologies pour se connecter à distance fonctionnent très bien : l'immense majorité des employés sont encore en télétravail à l'heure actuelle.

Ce tournant technologique touche donc également le domaine de la pharmacie. Avec l'arrivée des futurs techniciens en pharmacie, nous pouvons

imaginer le jour où nous pourrions nous concentrer de façon plus exclusive sur nos activités de surveillance et d'optimisation de la thérapie, en plus de nos nouvelles activités professionnelles. Plusieurs de ces activités pourraient être réalisées à distance, avec les avantages que l'on peut imaginer : temps de transport considérablement réduit, meilleure concentration, optimisation des services auprès des patients.

Ce type de progrès apporte ce qu'on recherche tous comme pharmacien : du temps précieux. Un temps additionnel qui nous permet d'optimiser le suivi, la surveillance et les ajustements des ordonnances sans être distrait, réduisant ainsi le risque d'erreurs.

L'autre aspect très positif est que de telles pratiques diminueraient la pression sur les équipes des laboratoires, déjà fortement occupées. À terme, cela pourrait augmenter l'offre de service sur rendez-vous dans les pharmacies.

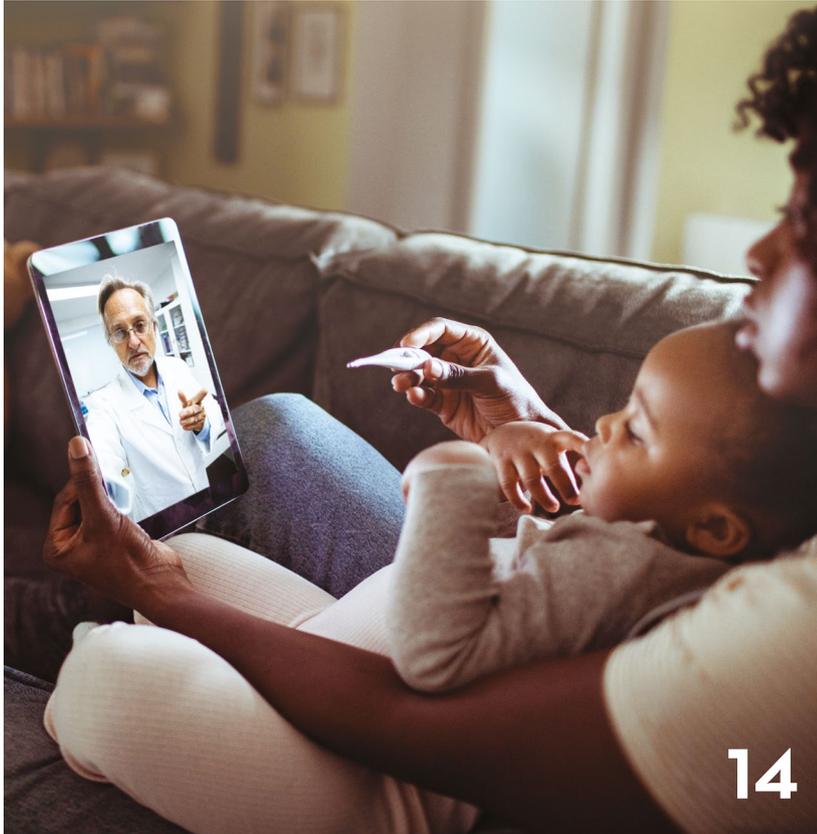
Cela dit, je ne voudrais pas qu'on oublie l'essentiel, à savoir notre

relation privilégiée avec le patient. Déontologiquement, pratiquer la pharmacie de façon impersonnelle constitue une faute. Nous travaillons pour le bien-être du patient, il ne faut jamais l'oublier.

Pour ainsi dire, nous pouvons déjà envisager de travailler en partie de la maison pour rappeler des patients, faire des ordonnances et recevoir des demandes de consultation, pourvu que ces pratiques soient rigoureusement sécuritaires. Avec les capacités technologiques qui se sont considérablement complexifiées, on ne parle plus de fiction !

Je l'avoue, je suis très optimiste pour l'avenir. Je connais votre volonté d'améliorer continuellement vos pratiques au quotidien.

Je crois que nous pouvons toujours en faire plus pour les patients, et les nouveaux outils de télécommunications nous permettront d'affronter ce virage avec confiance. La technologie évolue, les pharmaciens aussi ! ◀



# TÉLÉPHARMACIE : LA NOUVELLE DONNE ?

## ► ÉDITORIAL

- 3** La technologie évolue...  
et nous aussi!

## ► ACTUALITÉS

- 6** Remise des prix d'excellence  
de l'Ordre 2021
- 10** Vos nouvelles activités  
professionnelles présentées  
aux médecins
- 10** Une participation active à la  
150<sup>e</sup> assemblée générale annuelle
- 11** Retour sur les Conférences  
virtuelles de l'Ordre 2021
- 13** Bienvenue aux  
49 nouveaux pharmaciens!

## ► DOSSIER

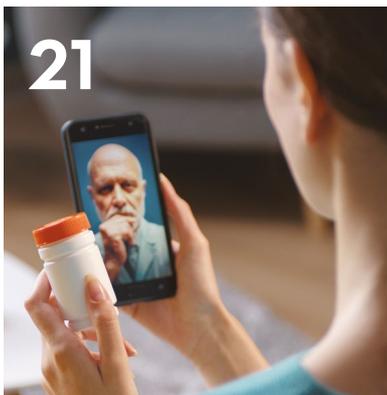
- 14** Télépharmacie: la nouvelle donne ?
- 16** Définitions et exemples
- 19** Avantages et inconvénients
- 21** Une vision d'avenir

## ► ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 24** **Déontologiquement vôtre**  
Et si l'impensable survenait ?

## ► PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 28** Bien définir les besoins  
de formation de son équipe



- 30 Question de pratique**  
Comment gérer les risques en pharmacie ?
- 33** Le petit monde de Clément

## ► REGARD SUR LA PHARMACIE

- 34 Dans les médias**  
Quand les médias s'emballent... l'exemple du décret sur la vaccination obligatoire
- 34** Nathalie Marceau, une pharmacienne qui jongle avec de multiples projets

## ERRATUM

Dans l'article *Point de vue des patients - Quand l'écoute et la proactivité font toute la différence*, publié dans *L'interaction* de l'automne 2021, p.14, il aurait fallu lire en introduction :

*Quand Patrice Dallaire, 62 ans, a commencé à avoir des maux d'estomac à l'été 2019, il avait des raisons de s'inquiéter. « Mon frère a souffert d'un cancer fulgurant à l'estomac - et il a bien failli y passer » plutôt que « Mon frère est décédé d'un cancer fulgurant à l'estomac »*

## L'INTERACTION

### ÉDITEUR

Ordre des pharmaciens du Québec  
266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301  
Montréal (Québec) H2Y 1T6  
Téléphone : 514 284-9588  
Sans frais : 1 800 363-0324  
Courriel : [communic@opq.org](mailto:communic@opq.org)  
[www.opq.org](http://www.opq.org)

### RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

### COORDONNATRICE

Valérie Verville

### COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Louise Bouchard, Paul Cérat, Guillaume Leduc, Anne-Marie Tremblay, Éric Tremblay, Katia Vo

### GRAPHISME

GB Design Studio  
[www.gbdesign-studio.com](http://www.gbdesign-studio.com)

### RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

### PUBLICITÉ

Ève Champagne, CPS Média  
Téléphone : 450 227-8414, poste 313  
[echampagne@cpsmedia.ca](mailto:echampagne@cpsmedia.ca)  
Poste publication 40008414

Dépôt légal, 4<sup>e</sup> trimestre 2021  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN 1918-6789

### ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

L'Ordre des pharmaciens du Québec a pour mission de veiller à la protection du public en encourageant les pratiques pharmaceutiques de qualité et en faisant la promotion de l'usage approprié des médicaments au sein de la société. Il regroupe plus de 9 700 pharmaciens. Plus de 7 000 d'entre eux exercent à titre de salarié ou de propriétaire dans plus de 1 900 pharmacies communautaires et plus de 1 600 pratiquent au sein des établissements publics de santé du Québec. Près de 900 pharmaciens œuvrent notamment à titre d'enseignant ou pour des organismes publics, associatifs ou communautaires.

### PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bertrand Bolduc

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte. La reproduction d'extraits est autorisée pour usage à l'interne seulement avec mention de la source. Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte original. Toute autre demande de reproduction doit être adressée à la Direction des communications de l'Ordre par écrit. Ce document est disponible en ligne au [www.opq.org](http://www.opq.org)



Imprimé sur du papier Rolland EnviroTOO, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore, FSC® recyclé et fabriqué à partir d'énergie bio-gaz.

# REMISE DES PRIX D'EXCELLENCE DE L'ORDRE 2021

LE 23 SEPTEMBRE DERNIER AVAIT LIEU L'ÉDITION 2021 DE LA REMISE DES PRIX DE L'ORDRE. AU TOTAL, NEUF PHARMACIENS AUX PARCOURS AUSSI IMPRESSIONNANTS QUE DIVERSIFIÉS ONT OBTENU DES DISTINCTIONS DE L'ORDRE. VOICI LES RÉCIPiENDAIRES.



**HÉLÈNE-M. BLANCHETTE**

REÇOIT LE PRIX LOUIS-HÉBERT,  
LA PLUS HAUTE DISTINCTION DE L'ORDRE

Hélène-M. Blanchette travaille depuis plus de 30 ans avec des patients gériatriques et en soins palliatifs. C'est en les gardant toujours en tête qu'elle a choisi de s'impliquer de plusieurs façons au sein de sa profession.

Elle s'est notamment illustrée sur le comité de rédaction de la revue Québec Pharmacie. Tout en humour, en s'inspirant souvent de situations vécues, elle a utilisé son talent littéraire pour exposer dans ses nombreux éditoriaux et chroniques des enjeux professionnels et éthiques qui ont fait grandement réfléchir ses collègues pharmaciens.

Hélène-M. Blanchette s'est aussi impliquée huit années au sein de l'Ordre comme administratrice et à titre de 2<sup>e</sup> vice-présidente, en plus d'apporter son expertise sur de nombreux comités dont ceux sur la gouvernance et l'admission à la pratique. Elle est également membre du CRSP de la Montérégie depuis 2011. Son dévouement trouve aussi écho dans l'organisme communautaire entr'Aidants où elle siège au conseil d'administration.



Une vidéo hommage à Hélène-M. Blanchette est disponible sur notre chaîne YouTube ([https://www.youtube.com/watch?v=gTtbr\\_7sYaU](https://www.youtube.com/watch?v=gTtbr_7sYaU)).



## MARC-ANDRÉ MAILHOT

REÇOIT LE PRIX INNOVATION

Pharmacien dynamique et engagé, Marc-André Mailhot est un pionnier dans le domaine de l'implantation des principes écoresponsables auprès des pharmacies à travers le Québec. En 2012, il concrétise sa vision et fonde l'entreprise Maillon Vert destinée à accompagner les pharmacies, commerces de proximité et autres organisations dans l'application de pratiques de développement durable en se basant sur la performance environnementale, sociale et économique.

Son programme « Parcours Pharmacie éco+responsable » a démontré des résultats plus qu'encourageants : entre 2012 et 2019, l'entreprise estime que les pharmacies participantes ont réduit l'utilisation de 680 000 sacs de plastique, au-dessus de 450 000 tonnes de déchets, la réutilisation de 100 000 fioles de façon sécuritaire et près de 700 arbres en termes de diminution de l'utilisation de papier.

Par son dévouement et son inventivité, M. Mailhot a apporté une contribution importante à la profession, au bénéfice des patients, des pharmaciens et de notre planète.



Une vidéo hommage à Marc-André Mailhot est disponible sur notre chaîne YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=O2gILForBMc>).



Diplômé de la Faculté de pharmacie de l'Université Laval en 1991, Louis Milliard s'est impliqué au sein du conseil d'administration de l'Ordre pendant huit ans. Pharmacien profondément investi dans la protection du public, il a fait preuve de leadership à titre de président du comité spécial sur les ruptures d'approvisionnement en médicaments. Son engagement a permis de mener à bien les travaux qui ont précédé la production d'un rapport commun avec le CMQ, l'AQPP et l'A.P.E.S., dont plusieurs recommandations ont été mises en vigueur par Santé Canada.

Louis Milliard a aussi été membre du comité exécutif et du comité d'audit de l'Ordre, président du comité d'enquête sur le contrôle de l'utilisation des médicaments et membre du comité de révision des demandes d'admission à la pratique. Sa passion indiscutable pour sa profession l'a aussi amené à partager ses connaissances et son expertise ailleurs dans le monde où il a présenté le modèle québécois de la pharmacie.



## LOUIS MILLIARD

EST LAURÉAT DU MÉRITE DU CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC

# HUIT PHARMACIENS REÇOIVENT LE TITRE FELLOW DE L'ORDRE



## JEAN-FRANÇOIS DESGAGNÉ

a été administrateur à l'AQPP durant une quinzaine d'années, où il a siégé en tant que président du comité de gouvernance. C'est à cette occasion qu'il a travaillé à la refonte des statuts et des règlements de l'Association. Son amour de la profession s'est aussi transmis auprès de la relève avec la mise sur pied du laboratoire de pratique pharmaceutique pour les étudiants de l'Université Laval, ainsi qu'auprès de la cinquantaine de stagiaires de tous les niveaux qu'il a supervisés au cours de sa carrière. Jean-François Desgagné fait également rayonner la profession au-delà des frontières en s'exprimant à titre de panéliste et conférencier.

pratique pharmaceutique pour les étudiants de l'Université Laval, ainsi qu'auprès de la cinquantaine de stagiaires de tous les niveaux qu'il a supervisés au cours de sa carrière. Jean-François Desgagné fait également rayonner la profession au-delà des frontières en s'exprimant à titre de panéliste et conférencier.



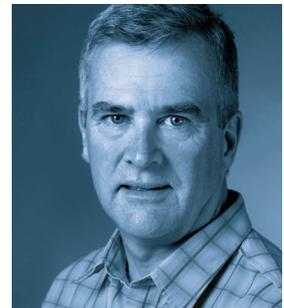
## ANNE DIONNE

est reconnue pour ses pratiques avant-gardistes en tant que pharmacienne experte en oncologie au Centre des maladies du sein du CHU de Québec-Université Laval. Elle a aussi été une pionnière dans l'élaboration de protocoles pour permettre l'administration et le suivi de chimiothérapie à domicile. Doyenne de

la Faculté de pharmacie de l'Université Laval depuis 2019, Anne Dionne a débuté sa carrière universitaire en tant que directrice du baccalauréat en pharmacie. Après avoir collaboré près de 14 années à l'élaboration du programme de doctorat, elle en a assumé la direction de 2011 à 2019. En tant que doyenne, elle a su mettre de l'avant son leadership afin de faire face à la crise sanitaire actuelle.

## ÉRIC LEPAGE

est l'exemple d'un gestionnaire dévoué. Chef du département de pharmacie du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la



Capitale-Nationale, il a su réaliser la fusion des sept départements de pharmacie afin d'améliorer les services, l'enseignement et la formation. Poussé par sa passion pour la profession, par ses idées structurantes et ses initiatives créatrices, il a proposé des actions concrètes d'amélioration des soins. Plus récemment, son leadership lui a permis de réagir efficacement aux situations d'urgence lors de la gestion de crise de la COVID-19. Son expertise étant reconnue dans les plus hautes sphères, le ministre de la Santé et des Services sociaux fait régulièrement appel à ses connaissances sur différents sujets. Il a aussi été grandement impliqué dans les activités professionnelles des pharmaciens tant dans des conseils d'administration qu'au CMDP.



**MARIE LORDKIPANIDZÉ**

est une référence en pharmacologie cardiovasculaire. Ses recherches ont conduit à la publication de plus de 80 articles dans des revues savantes révisées par les pairs, 5 chapitres de livres et 3 documents collectifs nationaux et internationaux, dont les lignes directrices canadiennes sur la prise en charge du traitement antiplaquettaire en maladies cardiovasculaires. Sa contribution dépasse les frontières puisqu'elle a aussi instauré le programme de formation en pharmacie humanitaire au sein de Pharmaciens sans Frontières-Canada en plus de coordonner des dizaines d'équipes de pharmaciens et d'étudiants en pharmacie dans des programmes de santé publique au Mali.



**JULIE MÉTHOT**

est une experte internationale en matière de santé des femmes, de maladies cardiovasculaires et d'hormonothérapie. Ses travaux de recherche ont fait l'objet de plus de 150 publications et présentations dans des journaux et congrès d'envergure. En tant que directrice

du programme de maîtrise en pharmacothérapie avancée à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval, elle a participé activement à sa refonte en 2017. Julie Méthot a également été rédactrice en chef pendant près de 10 ans et maintenant rédactrice adjointe de la revue *Pharmactuel*. Elle travaille présentement comme pharmacienne en cardiologie et chercheuse à l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, en plus d'être professeure agrégée à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval.

**LUCIE ROBITAILLE**

est une gestionnaire déterminée. Pharmacienne et secrétaire adjointe aux emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif du Québec, elle a collaboré de façon significative à des changements concrets au sein de la communauté québécoise.

Elle a occupé divers postes dans l'appareil gouvernemental, notamment conseillère pharmaceutique au MSSS ainsi qu'à la RAMQ, et directrice générale du Conseil du médicament. Elle a entre autres travaillé à la publication de guides d'utilisation des antibiotiques afin de contrer la montée préoccupante de la résistance à l'antibiothérapie. À titre de présidente du conseil d'administration et présidente-directrice générale du Conseil de gestion de l'assurance parentale, Lucie Robitaille a collaboré à la réalisation de travaux d'élaboration du bilan des 10 ans du Régime québécois d'assurance parentale.



En plus de ces six pharmaciens, **M<sup>me</sup> Hélène-M. Blanchette**, qui a reçu le prestigieux prix Louis-Hébert 2021, et **M. Marc-André Mailhot**, récipiendaire du prix Innovation 2021, se voient également octroyer le titre de Fellow de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

**Félicitations aux lauréats et aux nouveaux Fellows de l'Ordre! ◀**



## VOS NOUVELLES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES PRÉSENTÉES AUX MÉDECINS

Pour favoriser la pratique de vos nouvelles activités professionnelles, il est important que vos collègues d'autres professions de la santé sachent que vous pouvez les exercer. Tout en favorisant le travail interdisciplinaire, cela permet de mieux collaborer pour répondre aux besoins des patients.

Le 18 octobre dernier, ce sont plus de 300 médecins qui ont assisté à une conférence sur le sujet. À cette occasion, la D<sup>re</sup> Isabelle Tardif, directrice générale adjointe et secrétaire du Collège des médecins du Québec, et Patrick Boudreault, directeur principal à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires à l'Ordre, ont présenté les possibilités de collaboration découlant de l'entrée en vigueur du PL 31. Beaucoup de questions ont été posées, signe de l'intérêt des médecins sur ce sujet!

Cette présentation s'ajoute à d'autres ayant eu lieu cet automne auprès des optométristes, des infirmières, des infirmières praticiennes spécialisées et des dentistes. ◀



## UNE PARTICIPATION ACTIVE À LA 150<sup>e</sup> ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

La 150<sup>e</sup> assemblée générale annuelle (AGA) de l'Ordre a eu lieu le 23 septembre dernier. L'obtention du quorum n'a pas été un enjeu : près de 200 pharmaciens étaient présents et y ont pris part activement! En effet, un grand nombre de questions ont été posées à cette occasion.

Au début de la rencontre, le président, Bertrand Bolduc, en a profité pour faire un survol des principaux dossiers de la dernière année, entre autres : l'élargissement de la pratique professionnelle, les enjeux et impacts liés à la pandémie de COVID-19 et les orientations stratégiques de l'Ordre.

Pendant l'AGA ont également été présentés par Manon Lambert, directrice générale, les résultats de la consultation sur la cotisation et les états financiers de l'Ordre.

### Trois résolutions ont été approuvées par les membres :

- 1— La Politique de rémunération des administrateurs et membres de comités de l'Ordre des pharmaciens du Québec ainsi que le taux horaire de référence à 71\$ (70,43\$ arrondis à 71\$) en 2022-2023.
- 2— L'ajustement de 1% de l'échelle salariale du président du conseil d'administration pour l'exercice 2022-2023.
- 3— L'assemblée a résolu de renommer la firme PricewaterhouseCoopers comme auditeurs de l'Ordre pour l'exercice financier 2021-2022 avec des honoraires de base de 30 300\$ plus 7% de frais administratifs, pour un total de 32 421\$.

Pour tout savoir sur les activités de l'Ordre pour l'année 2020-2021, consultez le rapport annuel disponible dans la section « Documentation » de notre site Web<sup>1</sup>. ◀

<sup>1</sup> [www.opq.org/documentation/rapport-annuels](http://www.opq.org/documentation/rapport-annuels)

# RETOUR SUR LES CONFÉRENCES VIRTUELLES DE L'ORDRE 2021 PRÈS DE 300 PARTICIPANTS EN MODE RÉFLEXION

Très tôt dans la matinée du 20 octobre, dans un studio du Vieux-Montréal, il y avait de la fébrilité dans l'air! Animatrice, conférenciers et membres du personnel de l'Ordre s'affairaient aux derniers préparatifs avant l'entrée en ondes à 8 h 30. Ils avaient tous hâte de vous présenter le fruit de leur travail et de leurs réflexions des dernières semaines.

Le président, Bertrand Bolduc, a tenu à être présent pour lancer la programmation. Il a invité les près de **300 participants** à se tourner vers l'avenir de leur profession et à mettre en pratique les trucs et conseils proposés tout au long des Conférences de l'Ordre.

## UNE FORMATION PLUS QU'APPRÉCIÉE

Cet événement virtuel a débuté par une formation très attendue, considérée comme une suite à celle offerte au cours des derniers mois sur le jugement professionnel : **Faire face à l'incertitude en clinique**. Le dynamique trio de conférenciers, composé des pharmaciens Patrick Boudreault, Marie-Laurence Tremblay et Mathieu Desgroseilliers, a capté l'intérêt des participants dès le début de la présentation. Les objectifs de celle-ci ?

- **Identifier** les différentes dimensions de l'incertitude;
- **Nommer** les barrières à la prise de décision en clinique;
- **Gérer une situation clinique** avec des réflexes adaptés;
- **Choisir les stratégies optimales** pour prendre une décision au regard d'une situation clinique ambiguë.

Les sept mises en situation présentées, rattachées chaque fois à des trucs et conseils, ont permis de rendre beaucoup plus concrète cette gestion de l'incertitude.

► **Pour tous ceux qui n'auraient pas eu la chance d'assister à cette formation, celle-ci sera disponible en autoapprentissage à l'hiver 2022 via le portail Maestro. Restez à l'affût!**

## RÊVER L'ÉQUIPE IDÉALE

À la suite du sondage auquel plusieurs d'entre vous ont répondu dans *La Dépêche* du 14 juillet 2021, vous nous avez mentionné comment, dans un monde idéal, vous mettriez à profit une équipe composée de pharmaciens, de techniciens et d'assistants technique en pharmacie.

Notre conférencière, Guylaine Bertrand, qui est aussi chef de l'accompagnement à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires de l'Ordre, est venue démontrer aux pharmaciens participants que leur rêve pouvait devenir réalité! En plus de présenter les grandes lignes du nouveau programme de techniques de pharmacie, offert dans 10 cégeps depuis l'automne 2021, et du rehaussement en cours du DEP en assistance technique, elle a expliqué les différents rôles des membres de l'équipe et comment ils pouvaient être complémentaires. Elle a aussi donné plusieurs exemples d'application.

► **Cette conférence est disponible sur notre site Web. Ayant été accréditée dans un format en autoapprentissage, elle vous donne droit à 0,75 h de formation continue. Visitez notre site pour tous les détails : <https://www.opq.org/pratique-professionnelle/formation-continue/formation-continue-obligatoire/formation-equipe-avenir/>.**

## S'INSPIRER DE VOTRE PRATIQUE

Marie-Ève Bertrand, pharmacienne communautaire, et Anis Ouyahia, pharmacien en établissement de santé, l'ont dit d'entrée de jeu: leur conférence a été en bonne partie inspirée par vous et par leur expérience personnelle. Sous forme de discussion, ils ont présenté les impacts majeurs de la pandémie sur votre quotidien, les bonnes approches en gestion qu'ils ont retenues concernant l'organisation du travail et la communication, ainsi que quelques pistes d'action pour le futur.

L'un des constats réalisés: il ne sert parfois à rien de réinventer la roue. À l'occasion, il faut plutôt renforcer ou asseoir certaines pratiques existantes et surtout pertinentes dans un contexte qui vous est propre. Mais il faut aussi apprendre à sortir de ses habitudes parfois, et à faire preuve de courage pour être en mesure d'instaurer un changement de culture dans son milieu.

## LANCEMENT DE L'APPROCHE VIGIE

L'occasion était belle de lancer l'approche vigie pendant les Conférences de l'Ordre, une approche tout à fait en concordance avec les propos de nos conférenciers.

C'est Guillaume Leduc, pharmacien et coordonnateur à la Direction adjointe de l'inspection professionnelle, qui a présenté le contexte dans lequel s'inscrit l'approche vigie. Celle-ci vise notamment à déconstruire l'idée que vous devez tout faire, tout le temps, de la même façon, pour tous vos patients. Cette approche vous propose donc de moduler vos activités de surveillance de la thérapie médicamenteuse en fonction du niveau d'intensité de soins requis et des besoins des patients. Il ne s'agit pas d'une nouvelle exigence de l'Ordre, mais plutôt d'une façon dont nous vous proposons d'organiser votre travail.

Une vidéo explicative a été présentée aux participants. **Visionnez-la vous aussi si ce n'est pas déjà fait !**

► **Visitez notre site Web pour accéder à une vidéo explicative et consulter notre foire aux questions : <https://www.opq.org/approche-vigie>**

## BIENVENUE AUX 49 NOUVEAUX PHARMACIENS !

El Ghomari, Salwa  
De Benedictis, Marco  
Dorismond-Rodrigue, Adryanna  
Sicotte-Mendoza, Gabrielle  
Djebbara, Nassima  
Kassis, Jad  
Mercurio, Claudia Mei  
Chalta, Georges  
Adessky, Noah  
Provencher-Tom, Véronique  
Mrchak, Nicole  
Ettis, Farah  
Parent, Lydia  
Gauthier, Sandrine  
Yeung, Benjamin Yin Keung  
Maziarz, David  
Al Hallaq, Zaki

Ferrara, Fanny  
Wang, Hao Yu  
Spinu, Armina  
Gloutnez, Catherine  
Hossri, Laurie  
Samuel-Paquette, Kim  
Deguenon-Noudomin, Arnaud  
Firoiu, Daniela  
Diallo, Mamadou Tely  
Abbas, Fahima  
Bilad, Malika  
Argoub, Souad  
Bouaziz, Houssein  
Mosna, Blandine  
Arhip, Maria  
Younes, Hassiba  
Farhat, Fatima

Kachichian, Kevork  
Noei, Masoumeh  
Yakob, Nader Makram Nassif  
Raharison, Maëva Harisson  
Boulos, Raymond  
Mankarious, Ehab  
Abdelmesih, Michael  
Saif, Mary  
Saleh, Yostina  
Kandilian, Nanor  
Zalcman, Monica  
Salmon, Brittany  
Sciortino, Cristina  
Ross-Lemire, Audrey  
Benmesmoudi, Sarra Meryem

# TÉLÉPHARMACIE : LA NOUVELLE DONNE ?

*Par 37<sup>e</sup> avenue*

---

**16**

DÉFINITIONS ET EXEMPLES

---

**19**

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

---

**21**

UNE VISION D'AVENIR

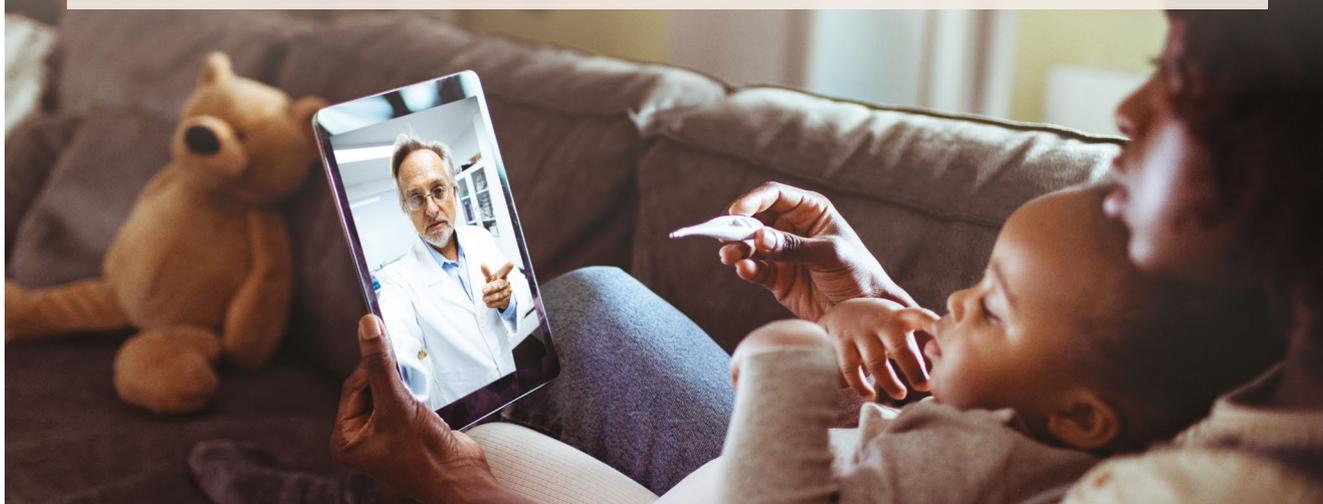
*Par Louise Bouchard, 37<sup>e</sup> avenue*

*La télépharmacie n'est pas une pratique nouvelle : combien de fois avez-vous fait une consultation par téléphone au cours des 10, voire des 20 dernières années ? Cependant, si l'on excepte le bon vieux téléphone, d'autres façons de faire existent et sont appliquées présentement dans votre milieu ou en voie de l'être.*

*La télépharmacie peut être une option non négligeable pour faciliter la relation patient-pharmacien. Un patient pourrait préférer avoir une consultation avec un pharmacien dans l'intimité de son foyer, en utilisant une application de vidéoconférence par exemple. Ou encore, obtenir réponse à une question sur un traitement grâce à un site Internet, au beau milieu de la nuit. Il s'agit de la même relation thérapeutique, mais qui s'exprime différemment dans de nouveaux réseaux et sur de nouvelles plateformes, à distance.*

*Ce dossier est l'occasion de se pencher sur la télépharmacie : En quoi consiste-t-elle exactement ? Quels sont ses enjeux sous-jacents ? Quels sont ses avantages et inconvénients ? Gardons en tête que si la télépharmacie est bien encadrée et réalisée en toute conformité avec les normes éthiques et les obligations déontologiques propres à la profession, elle peut devenir un atout, améliorer le travail en pharmacie et répondre à certains besoins des patients.*

*Dans cette ère numérique, et dans un contexte d'évolution de la profession, le sujet de la télépharmacie mérite sans conteste une réflexion !*



# DÉFINITIONS ET EXEMPLES

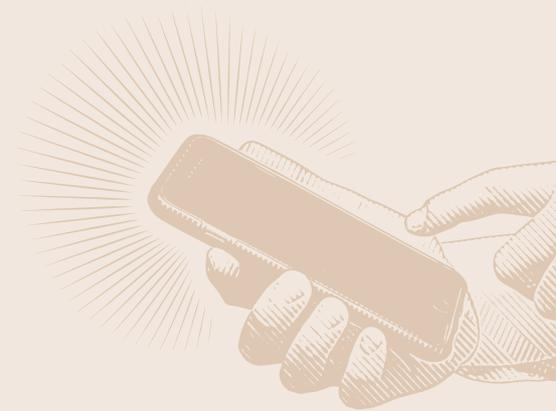
*Par Louise Bouchard, 37<sup>e</sup> avenue*

*Depuis les dernières années, l'offre de services de santé via les technologies de l'information et des communications gagne en quantité et en qualité. Dans un contexte comme celui de la pandémie de COVID-19, les outils de télésanté ont prouvé que la qualité des actes ne souffre pas nécessairement de la distance. Mais qu'est-ce donc que cette télépharmacie et comment va-t-elle évoluer ?*



« **Télépharmacie** : [...] la réalisation d'actes pharmaceutiques à distance, soit sur un même site, soit à partir d'un site distant de celui qui requiert le service. »

— L'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.)



Plongeons-nous un peu dans la théorie. Au Québec, la télépharmacie est l'un des volets de la télésanté. La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit (en 2005) ainsi la télésanté :

[...] une activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. (RLRQ, chapitre S-4.2, article 108.1)

Cette définition a été élargie depuis le début de la pandémie de COVID-19, en mars 2020, pour inclure dorénavant les interventions réalisées par téléphone, précise Mélanie Caron, pharmacienne au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Dans tous les cas, la télésanté s'exerce dans les champs suivants :

- Consultation ;
- Discussion de cas ;
- Éducation au patient ;
- Assistance ;
- Intervention ;
- Surveillance.

Plus près de nous, l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) définit la télépharmacie, en milieu hospitalier, comme « [...] la réalisation d'actes pharmaceutiques à distance, soit sur un même site, soit à partir d'un site distant de celui qui requiert le service. [...] Ces actes sont réalisés à l'aide de technologies variées, telles que la numérisation des ordonnances, la visioconférence, la transmission d'images ou autres. »<sup>1</sup>

### DÉMOCRATISER L'ACCÈS AUX SOINS DES PHARMACIENS

Sur un territoire aussi grand que celui du Québec, la télésanté et la télépharmacie assurent un meilleur accès à divers services de soins de santé. C'est d'ailleurs l'un des objectifs poursuivis selon le Réseau québécois de la télésanté<sup>2</sup> :

- Accroître l'accessibilité aux services de santé ;
- Offrir des soins continus et de qualité en temps opportun ;
- Favoriser la participation des patients comme partenaires de soins ;
- Améliorer l'utilisation des ressources et des expertises des professionnels ;
- Organiser les services en réseau et favoriser la collaboration entre les professionnels.

Les pharmaciens répondent à ces objectifs en pratiquant la télépharmacie. En outre, celle-ci pallie l'absence de services dans certaines régions de la province ou le manque de pharmaciens dans les centres éloignés. Selon l'A.P.E.S., ces régions bénéficieraient des pharmaciens, qui « pourraient être accessibles à distance par l'intermédiaire des technologies, à titre de pharmaciens consultants par exemple, au profit

<sup>1</sup> Position de l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec sur la télépharmacie, adoptée par le conseil d'administration du 18 septembre 2015, <https://www.apesquebec.org/sites/default/files/publications/enonces-de-positions/20150928-pst-telepharmacie.pdf>

<sup>2</sup> Réseau québécois de la télésanté, <https://telesantequebec.ca>



des milieux qui ne disposent pas d'un bassin de patients suffisant pour maintenir un pharmacien expert à temps complet ».

### SONDAGE : ACTES, OUTILS ET AVENIR

Un sondage « maison » réalisé par l'Ordre des pharmaciens du Québec auprès de 200 répondants, à l'été 2021, révèle que 4 pharmaciens sur 10 (40%) disent pratiquer la télépharmacie. Parmi ceux-ci, 70% le font par des consultations par téléphone, 13%, par vidéoconférence et 18%, pour des consultations via un site Internet (voir l'encadré ci-dessous).

La pratique de la télépharmacie semble assez courante chez ses adeptes : tous les jours pour près de 40% d'entre eux et toutes les semaines pour près de 30%.

Des outils technologiques, telles des applications, facilitent le travail des pharmaciens et le suivi des patients. Il existe également des services de téléconsultation permettant l'accès facile et gratuit à l'expertise de pharmaciens.

Nul doute que la télépharmacie gagnera en popularité auprès des patients et des pharmaciens, notamment en raison des habitudes qui ont été prises en contexte de pandémie. Le sondage de l'Ordre révèle d'ailleurs qu'elle constitue en partie l'avenir de la pharmacie, mais que sa pratique et son déploiement doivent être bien encadrés et surveillés. ◀

## ACTES POSÉS EN TÉLÉPHARMACIE



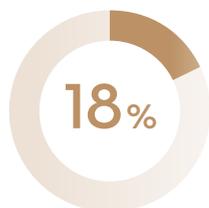
**Collecte de données à distance via une application ou un site Web**



**Consultation pharmaceutique par téléphone**



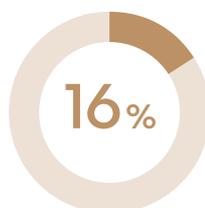
**Consultation pharmaceutique par vidéoconférence**  
Ex.: Zoom



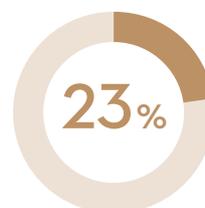
**Service de téléconsultation écrit via un site Web**  
Ex.: Question pour un pharmacien



**Validation des ordonnances à distance**



**Vérification contenant-contenu à distance**



**Enseignement à distance d'un produit ayant une voie d'administration moins connue des patients**  
Ex.: naloxone

Données tirées d'un sondage publié dans *La Dépêche* du 11 août 2021.

# AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> avenue



*Les pharmaciens proposent une partie de leurs services à distance depuis fort longtemps alors que les consultations téléphoniques sont devenues chose courante. Mais le numérique apporte une nouvelle dimension à la pratique. Quels en sont les avantages et les inconvénients ? Voici quelques points de vue.*

Pharmacienne propriétaire, Geneviève Duperron fait partie de l'équipe de bénévoles derrière la plateforme *Question pour un pharmacien*. Ce site de référence gratuit, lancé en 2016, permet à des patients d'interroger ces professionnels en toute confidentialité. « Plusieurs en profitent pour aborder des sujets qui les gênent, explique-t-elle. Cela permet aussi d'avoir des réponses en dehors des heures d'ouverture des pharmacies. »

La technologie numérique permet de rapprocher professionnels et patients. La pharmacienne remarque en effet que plusieurs jeunes parents se tournent aussi vers cette ressource en ligne. « Ils ne

se seraient peut-être pas déplacés pour cela. Ça les aide à mieux gérer des situations stressantes. Ce genre d'initiative permet aussi de faire connaître notre travail comme pharmacien », précise-t-elle.

## CONNECTER L'EXPERTISE AUX BESOINS DES PATIENTS

L'accessibilité fait partie des principaux avantages associés à la télépharmacie, selon un sondage mené par l'Ordre auprès de ses membres à l'été 2021. La technologie numérique constitue aussi un outil intéressant pour l'enseignement à distance, montre aussi ce coup de sonde.



Une opinion partagée par Geneviève Duperron, qui dirige souvent ses patients vers du contenu en ligne pour compléter ses consultations, par exemple sur l'utilisation d'un auto-injecteur d'adrénaline. « J'ai beau expliquer à mon patient comment utiliser un EpiPen, il n'y a rien comme le voir. Je les invite donc à consulter le site de l'entreprise, qui propose plusieurs vidéos. C'est un outil intéressant pour eux et pour leurs proches, qui pourraient devoir intervenir en cas d'urgence. »

Le numérique facilite également la connexion entre professionnels, observe pour sa part Qian Du, chef adjoint au Département de pharmacie du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Avec la pandémie, une partie des tâches se fait maintenant en télétravail. Pendant quelques mois, un pharmacien effectuait aussi de la validation d'ordonnances en télétravail. « Les technologies nous ont permis de rapprocher les équipes qui travaillent dans différents établissements, de créer des ponts entre eux », constate le pharmacien.

Il aimerait maintenant regrouper virtuellement les pharmaciens des urgences de l'Hôpital de Verdun et de l'Hôpital Notre-Dame, pour qu'ils puissent « échanger, interagir, se poser des questions et faire en sorte qu'ils travaillent de façon plus uniforme ». De même, l'offre de consultations à distance pourrait s'avérer très intéressante pour éviter les déplacements de patients, par exemple en oncologie, estime-t-il. Et le télétravail peut aussi être utile pour éviter les bris de services, si une personne doit s'absenter, ajoute-t-il. Toutefois, il faut bien réfléchir à la répartition des tâches de chacun.

*Les enjeux de confidentialité ont toujours existé, mais ils prennent une autre dimension dans ce contexte. Le patient doit se trouver dans un environnement adéquat pour la consultation.*

### CONSERVER LA CONFIDENTIALITÉ

Dans la même veine, il est plus facile de conserver la trace de ses interventions et de documenter le tout, mentionne Guylaine Bertrand, pharmacienne et chef du Service d'accompagnement à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires de l'Ordre. Il faut toutefois se questionner sur l'usage de ces données. « Si je ne suis pas certaine de l'évolution du traitement d'une plaie, je pourrais prendre une photo et demander l'avis d'un collègue. Mais que va-t-il arriver de cette photo? Va-t-elle demeurer dans mon appareil? Comment effacer le tout? »

Ainsi, il y a toute une réflexion à faire sur les différentes applications utilisées dans un cadre professionnel, comme les outils de visioconférence. « Déjà, si c'est gratuit, il faut se questionner », avertit Guylaine Bertrand. En effet, les enjeux de confidentialité ont toujours existé, mais ils prennent une autre dimension dans ce contexte. « Le patient doit aussi se trouver dans un environnement adéquat pour la consultation. »

### LA BONNE DOSE DE TECHNOLOGIE

Avant d'envisager la télépratique, il faut donc tenir compte des habiletés de chacun – tant les professionnels que les patients – en technologie numérique, affirme Qian Du. « Dans un secteur comme celui du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, ce n'est pas tout le monde qui a accès à un ordinateur portable ou à un cellulaire. D'autres doivent être accompagnés parce qu'ils ne maîtrisent pas bien les technologies. » C'est important aussi de former patients et pharmaciens pour s'assurer que la formule fonctionnera, ajoute Guylaine Bertrand.

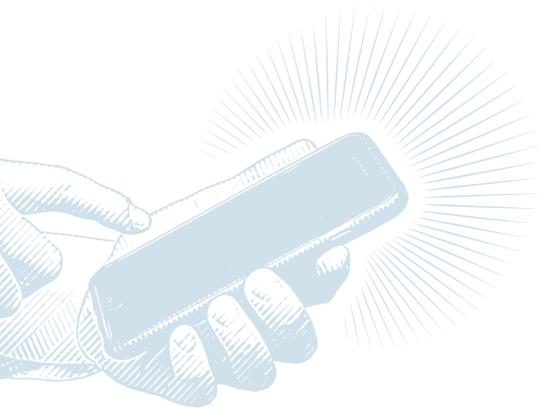
Le pharmacien doit aussi choisir avec soin les moments où le contact réel est à privilégier et apprendre à décoder son patient, même à distance. « La télépharmacie n'est qu'un moyen parmi d'autres de pratiquer notre profession. Qu'on soit à distance ou non, il faut maintenir la même qualité dans notre pratique. Ce sont les mêmes lois, les mêmes règlements qui s'appliquent », résume Guylaine Bertrand. Il ne faut donc pas oublier le patient et ne jamais négliger le facteur humain. Il suffit de trouver le bon dosage pour chacun! ◀

# UNE VISION D'AVENIR

*Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> avenue*



*Prendre sa pression artérielle soi-même, vérifier sa fréquence cardiaque à l'aide d'une application, envoyer ses résultats de glycémie automatiquement à son pharmacien, consulter un professionnel de la santé par vidéo... Voilà autant de gestes permis par les avancées technologiques. Quels en sont les enjeux et les effets sur le travail des pharmaciens ?*



L'évolution de la télépharmacie dépendra de celle des technologies, estime Guylaine Bertrand, pharmacienne et chef du Service d'accompagnement à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires de l'Ordre. Déjà, quelques pharmacies au Québec offrent des services de consultation en ligne ou des applications pour répondre aux questions de patients. « On voit même apparaître de la livraison de colis dans des casiers intelligents, un peu comme des boîtes postales, mais qu'on peut ouvrir seulement à l'aide d'un code sécurisé », ajoute-t-elle.

Bref, la télépharmacie se déploie de différentes façons. D'ailleurs, selon un sondage mené par l'Ordre auprès de ses membres en 2021, 40 % des répondants estimaient avoir recours à une forme ou à une autre de télépratique dans leurs activités. Non seulement 70 % d'entre eux offrent de la consultation téléphonique, mais 13 % se sont aussi tournés vers la visioconférence. Près du quart (22 %) indiquaient quant à eux qu'ils recueillent des données à distance via une application ou un site Web.

Une option intéressante, selon Geneviève Duperron. Parmi la clientèle de la pharmacienne propriétaire, quelques patients utilisent un glucomètre intelligent. « L'appareil envoie de l'information sans que le patient ait à se déplacer. On peut donc ajuster la dose à distance ou faire des vérifications systématiques. »

Ce type de suivi pourrait devenir plus courant alors que le nombre d'objets connectés se multiplie, pense Guylaine Bertrand. « La technologie en pharmacie fait en sorte que je peux avoir des renseignements objectifs plus facilement, ce qui me permettra d'intervenir auprès des patients. Et je pense que cela se développera de plus en plus. » Cependant, ce n'est pas parce qu'on utilise la technologie numérique qu'on doit faire l'économie d'une bonne communication avec le patient.

Une voie intéressante, à condition d'avoir en main des données réellement fiables. En effet, difficile de savoir si certaines applications de santé offertes proposent des résultats justes ou si les patients les utilisent comme il se doit, explique Guylaine Bertrand.

Des questions se posent aussi quant à la confidentialité de ces informations. « Ces données sont souvent conservées dans le nuage, autrement dit sur un serveur quelque part, soulève Guylaine Bertrand. Dépendamment de l'endroit où se situe ce dernier, leur protection est régie selon les lois et règlements en vigueur dans ce pays. » Ces règles peuvent différer grandement d'un endroit à l'autre. Il est recommandé de vérifier que ledit serveur se trouve au Québec ou au Canada.

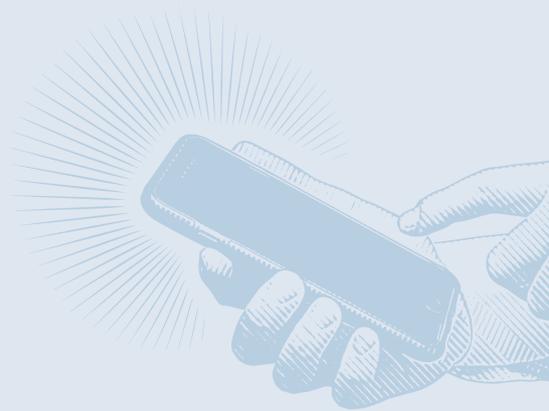
### MAINTENIR LA SURVEILLANCE AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

La téléconsultation élimine aussi les frontières. On n'a qu'à penser à de grands acteurs comme Amazon, qui a lancé des services de pharmacie en ligne aux États-Unis et qui lorgne le marché canadien. Cette délocalisation soulève certains enjeux, estime Guylaine Bertrand. « En tant qu'ordre professionnel, notre rôle, c'est la protection du public. Mais à partir du moment où le professionnel et le patient ne sont pas dans le même lieu physique, de quelle juridiction le professionnel va-t-il relever ? À qui le patient peut-il porter plainte en cas de problème ? » Plusieurs ordres professionnels ainsi que l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie réfléchissent justement à cette question.

Ce genre de services en ligne peut aussi rendre plus difficile le suivi, pense Geneviève Duperron. « Si toutes les informations ne sont pas concentrées au même endroit, que le patient oublie de mentionner certaines d'entre elles, le pharmacien pourrait passer à côté d'éléments importants, comme les interactions éventuelles. » C'est pourquoi elle estime qu'il faut trouver le juste équilibre pour maintenir le lien réel avec les patients, essentiel dans sa profession.

Ainsi, plus les différentes formes de télépratique se répandront, plus il faudra aussi choisir judicieusement la meilleure façon de communiquer avec son patient, pense pour sa

« La technologie en pharmacie fait en sorte que je peux avoir des renseignements objectifs plus facilement, ce qui me permettra d'intervenir auprès des patients. »



part Qian Du, chef adjoint au Département de pharmacie du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. « C'est possible de profiter des points forts de la technologie, mais il faut respecter les limites du patient. Si une personne ne se sent pas à l'aise avec la technologie, cela risque de la démotiver et affecter l'effet thérapeutique. »

La technologie et la collecte de données demeurent des options intéressantes pour compléter le travail des pharmaciens, pense Guylaine Bertrand. « Les patients peuvent voir leurs résultats, être plus conscients de la réalité. C'est plus concret pour eux. Cette interconnexion fait en sorte que le patient se comprend mieux et devient un élément actif de son traitement et de sa santé. » Des outils à ne pas négliger. ◀



**PHARMA TRANSAC**  
INC.  
COURTIER EN PHARMACIE

LES SPÉCIALISTES DE LA  
**PHARMACIE INDÉPENDANTE**



## ÊTRE BIEN REPRÉSENTÉ FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE!

**AVEC TOUT PRÈS DE 300 TRANSACTIONS DE PHARMACIE RÉALISÉES PARTOUT AU QUÉBEC ET PLUS DE 20 ANS D'EXPÉRIENCE COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR VOUS FAIRE CONSEILLER.**

### PHARMACIEN(NE) PROPRIÉTAIRE

Vous songez vendre? Laissez-nous, confidentiellement, vous donner notre opinion sur la valeur marchande de votre pharmacie. Avant d'accepter une offre, surtout si peu d'acheteurs ont été sollicités, n'hésitez pas à nous consulter, sans engagement et sans frais, afin d'être certain de vendre à un prix raisonnable. Avec l'expérience que nous cumulons, nous avons presque tout vu. Nous travaillons avec toutes les bannières et nous sommes en mesure de bien vous conseiller AVANT et PENDANT le processus de vente. Être représenté par une personne qui s'occupe seulement de vos intérêts et qui n'a pas de conflit d'intérêt parce qu'elle représente en même temps, soit l'acheteur, soit la bannière, fait toute la différence.

### POUR LES PHARMACIENS(NES) QUI SOUHAITENT DEVENIR PROPRIÉTAIRES

Puisque les dossiers de vente demeurent confidentiels, communiquez avec nous et toutes les bannières et intervenants de l'industrie afin de vous faire connaître. Faire savoir à l'industrie que vous êtes à la recherche est primordial. Vous ne savez pas qui vous présentera le BON dossier. Vous avez des questions concernant l'acquisition d'une pharmacie, appelez-nous! C'est gratuit et confidentiel.

**pharmatransac.com**

**MARC JARRY**

Bur. : **514 529-7370**

Cell. : **514 771-7370**

**PASCAL BOURQUE**

Bur. : **418 619-0637**

Cell. : **418 254-8350**

## DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

## ET SI L'IMPENSABLE SURVENAIT ?

Par la **Direction des enquêtes**

**A** la Direction des enquêtes de l'Ordre, nous constatons que des accidents ou des incidents surviennent trop souvent à la suite de la remise d'un médicament au mauvais patient ou par le défaut de conseil. Ces situations peuvent se produire autant en pharmacie qu'au moment de la livraison; il suffit, par exemple, que le mauvais sac soit remis au patient, que l'identification du paquet soit erronée ou encore que le patient croyant entendre son nom se présente au comptoir et récupère une ordonnance qui n'est pas la sienne. Il en va de même pour le défaut de conseil, c'est-à-dire un patient qui quitte la pharmacie ou reçoit ses médicaments sans qu'on lui ait fourni les conseils appropriés.

Ces problématiques ne sont toutefois pas récentes et perdurent, malgré qu'elles aient été abordées dans plusieurs publications et décisions disciplinaires. Dans son rapport annuel 2020-2021<sup>1</sup>, l'Ordre relate que pour les années 2018, 2019 et 2020, l'identification erronée des patients représentait respectivement 11%, 6% et 11% des réclamations auprès du FARPOPOQ, ce qui est loin d'être négligeable.

**QUAND L'ACTUALITÉ SE MET DE LA PARTIE...**

En août dernier, le décès d'une patiente a fait les manchettes. Cette dernière avait pris des médicaments contenus dans un pilulier qui n'était pas le sien. C'est à la suite de changements à sa médication que la patiente a reçu en livraison le pilulier d'une autre personne. Or, le sac et la facture étaient identifiés correctement; c'est seulement en consultant l'entête du pilulier qu'on pouvait s'apercevoir que celui-ci était

destiné à une autre patiente. Il s'agissait en fait du pilulier qui suivait en ordre alphabétique celui de la patiente concernée dans la liste des piluliers à préparer par la pharmacie.

**LE DÉFAUT DE CONSEIL**

Voici quelques exemples concrets de décisions disciplinaires en lien avec des situations ayant mené à un défaut de conseil.

Dans l'affaire Scheinfeld<sup>2</sup>, la pharmacienne exécute une ordonnance provenant d'un gynécologue et prescrivant EstroGel et Prometrium 100 mg en capsules. Or, la pharmacienne prépare uniquement la crème EstroGel. Aucune note n'est inscrite au dossier patient documentant le fait que le Prometrium n'est pas servi. Conformément aux procédures en place, la pharmacienne laisse un carton rouge dans le panier contenant EstroGel, signifiant qu'elle désire parler à la patiente. Toutefois, ce carton semble insuffisant puisqu'aucun conseil ne sera remis à celle-ci.

La pharmacienne déclare entre autres « qu'elle n'aurait jamais laissé partir N. G. avec EstroGel sans lui parler et que la seule raison qui explique qu'elle ne lui ait pas parlé, c'est que le caissier ne l'a pas avisée ». Malgré ce que la pharmacienne affirme, le conseil de discipline de son côté est d'avis que :

« Il n'est pas suffisant d'avoir utilisé les moyens mis sur pied à l'époque des événements (les cartons de couleur) pour rencontrer ses obligations déontologiques d'information et d'évaluation quant à l'utilisation des médicaments prescrits ou quant à l'usage approprié de la thérapie médicamenteuse [...] ».

<sup>1</sup> Rapport annuel 2020-2021, Ordre des pharmaciens du Québec, [https://www.opq.org/wp-content/uploads/2021/09/RA\\_2020-2021\\_FINAL\\_WEB.pdf](https://www.opq.org/wp-content/uploads/2021/09/RA_2020-2021_FINAL_WEB.pdf)

<sup>2</sup> Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Scheinfeld, 2015 CanLII 66544 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/glp1f>

*L'Ordre relate que pour les années 2018, 2019 et 2020, l'identification erronée des patients représentait respectivement 11%, 6% et 11% des réclamations auprès du FARPOPQ*



« On ne peut non plus imputer la responsabilité à un employé en l'occurrence le caissier qui se devait d'aviser la patiente [...] suite à une note sur un carton rouge déposé au panier par l'intimée indiquant "Pharmacien veut parler au PATIENT" ».

Également, dans l'affaire Laforest<sup>3</sup>, une nouvelle ordonnance d'antibiotique est préparée pour

un enfant dans un contexte de pandémie et de nouvelles procédures en pharmacie. La pharmacienne place un trombone rouge sur le sac, signifiant à la caissière du service au volant qu'un conseil doit être donné. On apprendra que cette procédure était nouvelle et peu connue du personnel. La maman récupère ainsi le médicament et ne reçoit aucun conseil.

<sup>3</sup> Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Laforest, 2021 QCCDPA 22 (CanLII), <https://canlii.ca/t/jfxpr>

### LA REMISE D'UN MÉDICAMENT AU MAUVAIS PATIENT

Dans un même ordre d'idées, voici deux situations qui ont fait l'objet de décisions disciplinaires en lien avec cette problématique.

Dans l'affaire Barber-Lanthier<sup>4</sup>, le pharmacien ayant négligé de mettre à jour les coordonnées d'une patiente, celui-ci se retrouve dans l'impossibilité de la joindre lorsqu'on constate qu'un employé a remis la médication d'une tierce personne au papa de la patiente.

Se confortant dans le fait que le père allait constater l'erreur (médicament pour un homme remis à une fillette), le pharmacien décide d'attendre le retour du père. Il n'effectue aucune autre démarche. L'erreur ne sera détectée qu'au renouvellement de la médication.

Dans sa décision, le Conseil mentionne entre autres que :

«[...] l'erreur au départ, n'a pas été commise par l'intimé, exemple, dans l'exécution de l'ordonnance, mais bien par un membre du personnel de la pharmacie qui a remis le mauvais médicament à un client.

L'infraction reprochée à l'intimé concerne l'insuffisance des démarches entreprises par lui, une fois informé de l'erreur, afin de limiter les conséquences sur la santé de la patiente.

Simplement laisser une note dans le panier de l'ordonnance de cette dernière n'atteint pas les exigences de l'article 59 du *Code de déontologie des pharmaciens*.

**59.** Le pharmacien doit, dès qu'il en a connaissance, s'assurer que son patient soit informé de toute erreur qu'il a commise en lui rendant un service pharmaceutique.

De plus, il doit inscrire une mention de cette erreur au dossier du patient et prendre les mesures appropriées afin d'en limiter les conséquences sur la santé de son patient.»

Dans l'affaire Veilleux<sup>5</sup>, le pharmacien envoie son livreur récupérer une ordonnance chez sa

*« Un pharmacien doit alors faire preuve d'une grande vigilance et donner les explications nécessaires, les avis et les conseils appropriés, ce qu'il ne peut faire lorsqu'un employé ramasse une ordonnance puis la livre sans que le pharmacien ait quelque contact que ce soit avec la patiente. »*

patient. Celle-ci remet alors deux ordonnances : l'une rédigée à son nom et l'autre au nom d'une autre patiente. Les deux ordonnances seront livrées à la même patiente; cette dernière applique ensuite par erreur la crème Efudex prescrite à l'autre patiente, causant des lésions cutanées au visage. L'enquête démontrera que ces patientes ne se connaissaient pas. Par ailleurs, dans cette situation, le pharmacien a négligé également de fournir les avis et conseils à sa patiente, ce qui lui aurait probablement permis de constater son erreur.

Dans sa décision, le conseil de discipline mentionne entre autres que :

« Un pharmacien doit alors faire preuve d'une grande vigilance et donner les explications nécessaires, les avis et les conseils appropriés, ce qu'il ne peut faire lorsqu'un employé ramasse une ordonnance puis la livre sans que le pharmacien ait quelque contact que ce soit avec la patiente. »

<sup>4</sup> Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Barber-Lanthier, 2018 CanLII 56191 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/hsmdh>

<sup>5</sup> Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Veilleux, 2018 CanLII 13938 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/hr2nm>

### EN CONCLUSION, QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS

La majorité de ces situations auraient pu être évitées par de simples mesures, qu'elles soient d'ordre technologique ou procédural.

Par exemple, concernant la remise d'un médicament au mauvais patient, la double identification est une piste de solution<sup>6</sup>, soit concrètement en demandant au patient de confirmer lui-même deux identifiants (le nom complet et l'adresse ou la date de naissance). Lors de la remise au patient, c'est aussi l'occasion de vérifier le contenu du sac; cela peut permettre à cette étape finale de s'assurer qu'on s'adresse à la bonne personne. Il importe également de s'assurer que les procédures de livraison permettent la mise en place de filets de sécurité pour éviter de tels incidents (ex.: registre de livraison, double identification en confirmant le nom et l'adresse lors de la livraison, etc.).

Par ailleurs, lors de la collecte de renseignements, il faut s'assurer que les coordonnées du patient sont à jour; on ne peut présumer de rien! La même chose s'applique lors de la remise au comptoir de la pharmacie.

Concernant les défauts de conseils, que ce soit au comptoir de la pharmacie ou en livraison, il importe de mettre sur pied des procédures qui permettent d'éviter que notre patient ne tombe entre les mailles du filet. Tant que le conseil n'est pas remis, le service pharmaceutique est incomplet! Par exemple, il est possible de conserver la copie de l'ordonnance avec soi tant que la remise du conseil n'a pas été effectuée, et ce, même pour les ordonnances en livraison. Il existe également des solutions technologiques qui empêchent une transaction à la caisse tant qu'un pharmacien n'a pas rencontré le patient.

Nous vous encourageons donc à discuter avec vos confrères des mesures utilisées dans leur milieu, ou d'en discuter avec votre équipe afin de mettre en place une procédure permettant d'éviter que de tels incidents surviennent. Il importe également de réviser périodiquement ces procédures et d'effectuer des rappels, ne serait-ce qu'en raison des nouvelles embauches. ◀

<sup>6</sup> **Balancing Safety and Efficiency in Community Pharmacy, ISMP Canada,**  
<https://www.ismp-canada.org/download/safetyBulletins/2021/ISMPCSB2021-i7-Safety-Efficiency.pdf>

## LE SAVIEZ-VOUS?

La Caisse Desjardins du Réseau de la santé est la seule institution financière EXCLUSIVE aux professionnels de la santé!

Vous pourriez bénéficier dès aujourd'hui de notre offre aux pharmaciens.

**CONTACTEZ-NOUS!**

1 877 522-4773, poste : 7006887

**WWW.CAISSESANTE.CA**



**Desjardins**  
 Caisse du Réseau de la santé



# BIEN DÉFINIR LES BESOINS DE FORMATION DE SON ÉQUIPE

Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> AVENUE

*La vitesse avec laquelle le monde de la pharmacie évolue commande de s'assurer de maintenir à niveau les compétences de tout le personnel de la pharmacie. La formation devient donc un outil essentiel pour s'adapter à ces nouvelles réalités.*

Changements réglementaires, utilisation de nouveaux logiciels en santé, robotisation, suivis personnalisés : pour établir le plan de formation de ses effectifs, il faut d'abord avoir en tête où on s'en va. Pharmacien propriétaire de plusieurs pharmacies à Granby, Jean Provost compare cela au pilotage d'un avion. « Il faut savoir s'élever au-dessus de la situation pour voir les choses d'une façon globale et imaginer quel sera l'avenir de la pharmacie en fonction de nos objectifs, de nos valeurs. » Une fois que c'est établi, cela aide à déterminer quelles sont les formations pour y arriver.

Alors que de nombreux patients se retrouvent sans médecin de famille, les pharmaciens sont de plus en plus appelés à offrir des conseils, dans la mesure de leurs champs d'expertise. « Pour bien jouer notre rôle, il faut donc réfléchir aux différentes tâches que nous effectuons pour nous concentrer sur nos activités professionnelles, explique-t-il. Qu'est-ce que nous pourrions informatiser, automatiser ou déléguer ? »

En décortiquant ces actions, le pharmacien peut alors déterminer les compétences requises au sein de son équipe et former son personnel en conséquence. Par exemple, on peut penser à de la formation liée à l'organisation du travail (ex. : documentation des processus, gestion de l'inventaire, optimisation de la chaîne de travail, gestion des incidents et accidents, etc.), à la communication (ex. : écoute active), à des aspects plus cliniques en lien avec l'organisation des soins



et services, à l'utilisation de nouvelles technologies, etc. Bref, il faut donc garder les yeux sur l'horizon tout en ayant les deux pieds sur le terrain. « Il n'y a pas de secret : il faut être dans son laboratoire, affirme Jean Provost. Tu ne peux pas avoir un plan de formation si tu n'es pas présent, si tu n'es pas dans le feu de l'action. »

### DÉTERMINER SES BESOINS ET MISER SUR LES COMPLÉMENTARITÉS

Autrement dit, il faut déterminer les besoins de son organisation. C'est d'ailleurs la première étape pour élaborer un plan de formation, aussi appelé plan de développement des compétences. Pour ce faire, il faut donc avoir en tête à la fois les compétences liées à chacun des postes et le plan stratégique de l'organisation. Comment veut-on positionner sa pharmacie ? Que veut-on améliorer ? Est-ce que certaines formations sont obligatoires ?

Cette analyse passe aussi par le dialogue, estime Stella Paillé, psychologue organisationnelle à la firme Humance, culture et performance. Elle suggère donc d'aborder la question directement avec ses travailleurs. « Le plus simple, c'est encore de les questionner. Qu'est-ce que tu aimes le plus dans ton travail ? Qu'est-ce qui te motive ? Quelles formations aimerais-tu recevoir pour t'améliorer ? Et à plus long terme, à quoi aspires-tu ? » Ainsi, il faut non seulement évaluer les lacunes à améliorer chez chaque membre de l'équipe, mais surtout les talents et les forces de chacun qui pourraient être développés dans l'organisation. C'est pourquoi, à l'instar de Jean Provost, elle parle de complémentarité des forces dans l'équipe.

Le plan de formation devrait contenir des objectifs pédagogiques, indiquer des moyens pour y arriver, un échéancier et des indicateurs de succès, explique aussi Stella Paillé. Ce parcours repose sur différentes formes d'apprentissage : formations en classe, webinaires, codéveloppement, mentorat. Par exemple, un pharmacien de l'équipe pourrait devenir le spécialiste d'une plateforme numérique et agir comme référence auprès de ses pairs.

*« Il faut savoir s'élever au-dessus de la situation pour voir les choses d'une façon globale et imaginer quel sera l'avenir de la pharmacie en fonction de nos objectifs, de nos valeurs. »*

« Les meilleurs plans de développement des compétences reposent sur l'apprentissage dans l'action. Il faut donc prévoir que 70 % du développement se fera de cette façon, 20 %, par l'observation et 10 %, par la formation plus formelle », détaille la psychologue.

### MOTIVATION ET CULTURE D'APPRENTISSAGE

Miser sur le développement des talents et faire participer les travailleurs à l'élaboration d'un plan de formation joue aussi sur la motivation. C'est pourquoi la psychologue conseille de consulter son personnel pour discuter non seulement des objectifs individuels, mais aussi des besoins collectifs. Ceci permet de puiser dans l'intelligence collective et tout autant de mobiliser les travailleurs, qui comprennent exactement où ils s'en vont. Il s'agit d'un ingrédient permettant de bâtir une culture d'apprentissage au sein de sa pharmacie.

Cette approche de développement des talents permet non seulement de s'adapter aux changements, mais aussi de conserver son personnel, estime quant à lui Jean Provost. Construire un cheminement sur mesure « permet de créer des carrières au sein de sa pharmacie, précise-t-il. On finit par adapter notre entreprise aux aptitudes et attitudes des employés, ce qui est l'inverse de la gestion habituelle. Mais en pénurie d'effectifs, c'est la clé de la continuité. » ◀

## QUESTION DE PRATIQUE

# COMMENT GÉRER LES RISQUES EN PHARMACIE ?

*Un risque est un danger plus ou moins prévisible qui se traduit, en pharmacie, par la probabilité qu'une erreur (incident ou accident) causant ou pouvant causer des dommages se produise<sup>1</sup>. Pour gérer les risques<sup>2</sup>, il faut pouvoir les identifier, les analyser, les évaluer, les prévenir et atténuer leurs conséquences.*

## 1.

### IDENTIFIER LE RISQUE

Plusieurs facteurs, activités ou événements peuvent générer un risque tout au long du circuit du médicament.

Vos registres d'erreurs sont une excellente source d'information pour déceler vos risques.

Certains outils sont aussi disponibles pour vous aider à identifier les risques :

- La liste d'exemples d'activités à risque disponible dans le *Guide d'application des standards de pratique*<sup>3</sup>.
- L'aide-mémoire sur les médicaments à risque<sup>4</sup>
- Les bulletins et Histoires de fonds du FARPOPOQ ([farpopq.com](http://farpopq.com) – Section « Publications »)
- Les décisions disciplinaires publiées dans CanLii ([www.canlii.org](http://www.canlii.org))
- Le site Web de l'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada ([www.ismp-canada.org](http://www.ismp-canada.org))

Par la suite, examinez votre milieu en considérant ces risques.

*Vos registres d'erreurs sont une excellente source d'information pour identifier et pour déceler vos risques.*



## 2.

### ANALYSER ET ÉVALUER LE RISQUE

Lorsqu'un risque est identifié, il y a lieu d'évaluer les mesures préventives pouvant être implantées afin d'éviter que ce risque se répète. L'impact potentiel de ces mesures doit également être considéré, afin d'éviter d'engendrer un nouveau risque.

Lorsqu'une erreur survient, les questions suivantes devraient être posées. Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné? Est-ce que la procédure a été suivie? Est-ce que le personnel connaît bien cette procédure? Est-ce que cette erreur se répète? Que peut-on faire pour qu'elle ne se reproduise plus?

Les réponses permettront d'identifier les mesures correctives à mettre en place.

<sup>1</sup> Adapté de: CHUM. Glossaire canadien sur la prestation sécuritaire des soins et des services au patient 2004, 222 pages.

<sup>2</sup> OPQ, Guide d'exercice - Gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques, [https://www.opq.org/wp-content/uploads/2020/03/1355\\_38\\_fr-ca\\_O\\_guide\\_gerer\\_incidents\\_accidents.pdf](https://www.opq.org/wp-content/uploads/2020/03/1355_38_fr-ca_O_guide_gerer_incidents_accidents.pdf)

<sup>3</sup> Liste - Exemples d'activités à risque, Guide d'application des standards de pratique, [https://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste\\_ex\\_act\\_risque\\_VF.pdf](https://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste_ex_act_risque_VF.pdf)

<sup>4</sup> Aide-mémoire - Médicaments à risque, Guide d'application des standards de pratique, [https://guide.standards.opq.org/files/documents/Aide\\_memoire\\_med\\_risque\\_VF.pdf](https://guide.standards.opq.org/files/documents/Aide_memoire_med_risque_VF.pdf)

# 3.

## PRÉVENIR LE RISQUE

Revoyez votre circuit du médicament et consultez la démarche proposée<sup>5</sup> dans le *Guide d'application des standards de pratique*, pour en évaluer la sécurité. Révissez aussi vos processus et tentez de les simplifier.

Voici quelques exemples de mesures permettant de prévenir un risque :

- Identifier avec un autocollant les médicaments à risque (stupéfiants, dangereux, autres) ;
- Établir un calendrier de vérification des dates d'expiration ;
- Offrir un environnement calme et propice à la concentration ;
- Implanter la double vérification indépendante sur les éléments critiques ;
- Mettre sur pied un comité de gestion des risques.

Consultez la section « Organisation et sécurité des soins et services pharmaceutiques » dans le *Guide d'application des standards de pratique* pour en savoir plus.



# 4.



## ATTÉNUER LES CONSÉQUENCES SI LE RISQUE S'EST MANIFESTÉ

Pour vous soutenir dans votre démarche lorsqu'un risque se manifeste et qu'une erreur est détectée, nous vous invitons à consulter le guide *Gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques*<sup>6</sup> produit par l'Ordre et le FARPOPQ.

La formation en autoapprentissage « Sécurité et confiance de nos patients : au cœur de la gestion des erreurs en pharmacie »<sup>7</sup> vous permettra quant à elle d'acquérir des connaissances et de développer des compétences favorables à une saine gestion des situations d'erreur en pharmacie, en vue d'assurer la sécurité et la satisfaction des patients.

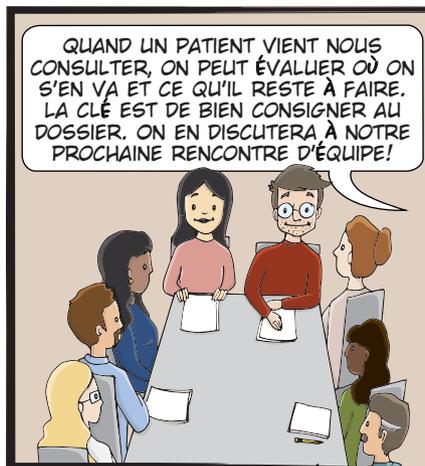
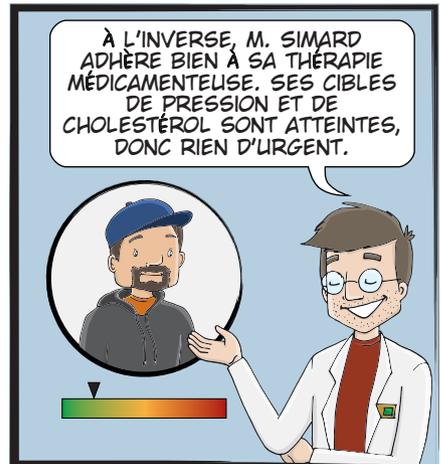
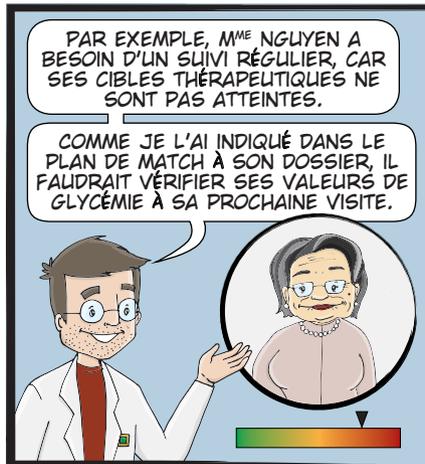
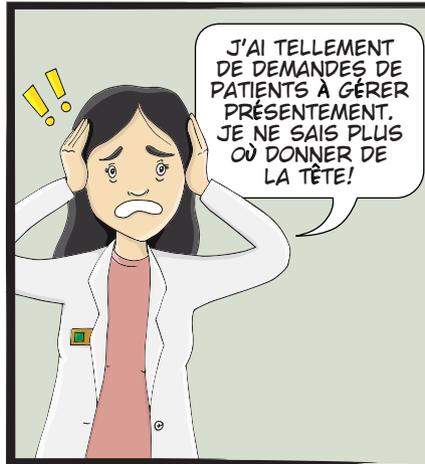
En conclusion, la clé pour minimiser les risques demeure l'application d'actions préventives et l'évaluation continue de votre circuit du médicament, qui évoluent dans le temps tout comme votre milieu de pratique. ◀

<sup>5</sup> Démarche - Évaluation de la sécurité du circuit du médicament, *Guide d'application des standards de pratique*, [https://guide.standards.opq.org/files/documents/Demarche\\_eval\\_securite\\_circuit\\_VF.pdf](https://guide.standards.opq.org/files/documents/Demarche_eval_securite_circuit_VF.pdf)

<sup>6</sup> OPQ, *Guide d'exercice - Gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques*, [https://www.opq.org/wp-content/uploads/2020/03/1355\\_38\\_fr-ca\\_O\\_guide\\_gerer\\_incidents\\_accidents.pdf](https://www.opq.org/wp-content/uploads/2020/03/1355_38_fr-ca_O_guide_gerer_incidents_accidents.pdf)

<sup>7</sup> Formation - Sécurité et confiance de nos patients: au cœur de la gestion des erreurs en pharmacie, catalogue Maestro, [https://bit.ly/gestion\\_erreurs](https://bit.ly/gestion_erreurs)

# LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



**Vous désirez en savoir plus sur l'approche vigie ?** Visitez notre site Web!  
<https://www.opq.org/approche-vigie/>

## DANS LES MÉDIAS

## QUAND LES MÉDIAS S'EMBALLENT... L'EXEMPLE DU DÉCRET SUR LA VACCINATION OBLIGATOIRE

Par la **Julie Villeneuve, directrice des communications, relations avec les membres et le public**

Le décret sur la vaccination obligatoire a fait l'objet de nombreux articles et reportages au cours des dernières semaines. Au moment d'écrire ces lignes, il a été suspendu, mais il y a moins d'un mois, les médias s'emballaient sur la question.

Si la majorité des articles ou reportages publiés ou diffusés sur le sujet étaient bien documentés, d'autres laissaient entendre que les ordres remettaient en question l'application de ce décret gouvernemental... ce qui n'a jamais été le cas à l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Le décret sur la vaccination obligatoire ordonnait aux ordres de limiter ou de suspendre l'exercice de leurs membres n'étant pas adéquatement protégés. La décision d'aller vers l'une ou l'autre de ces options comportait des impacts différents. En l'absence

d'information sur la volonté du législateur en cette matière dans les jours suivant la publication du texte de loi, les ordres ont dû trancher. La balance des avantages et des inconvénients de chacune de ces mesures a dû être prise en compte.

Maintenant que ce décret n'est plus, la couverture journalistique de ce dossier nous permet de constater que le feu roulant de l'actualité ne permet pas toujours d'exprimer toute la complexité des décisions prises par les organisations. De façon générale, rien n'est tout blanc ou tout noir. Le plus souvent, les décisions comportent une palette de nuances de gris. ◀



## UNE PRATIQUE NON TRADITIONNELLE

Certains pharmaciens exercent leur profession dans des domaines diversifiés comme l'industrie, la recherche, l'enseignement, l'armée, l'université ou encore au sein d'associations. Au cours des prochains numéros, découvrons le travail de ces pharmaciens exerçant dans des milieux non traditionnels.



**NATHALIE MARCEAU, conseillère aux affaires professionnelles à l'A.P.E.S.**  
**Une pharmacienne qui jongle avec de multiples projets**

Nathalie Marceau considère que la pharmacie est le plus beau métier du monde. Fille de pharmacien, elle a été témoin très jeune de l'impact que peut avoir ce professionnel de la santé dans la vie des patients. Voulant elle aussi œuvrer en première ligne et contribuer au bien-être de la population, elle a choisi, comme son père, d'en faire sa profession. Maintenant conseillère aux affaires professionnelles à l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.), Nathalie Marceau plonge chaque jour au cœur des enjeux de la profession et mène divers projets de front. Portrait d'une pharmacienne pas comme les autres. ◀

Lisez la suite sur notre site Web : [https://bit.ly/portrait\\_NM](https://bit.ly/portrait_NM)

# Attention! Le décompte est commencé.

Complétez votre formation  
continue avant le

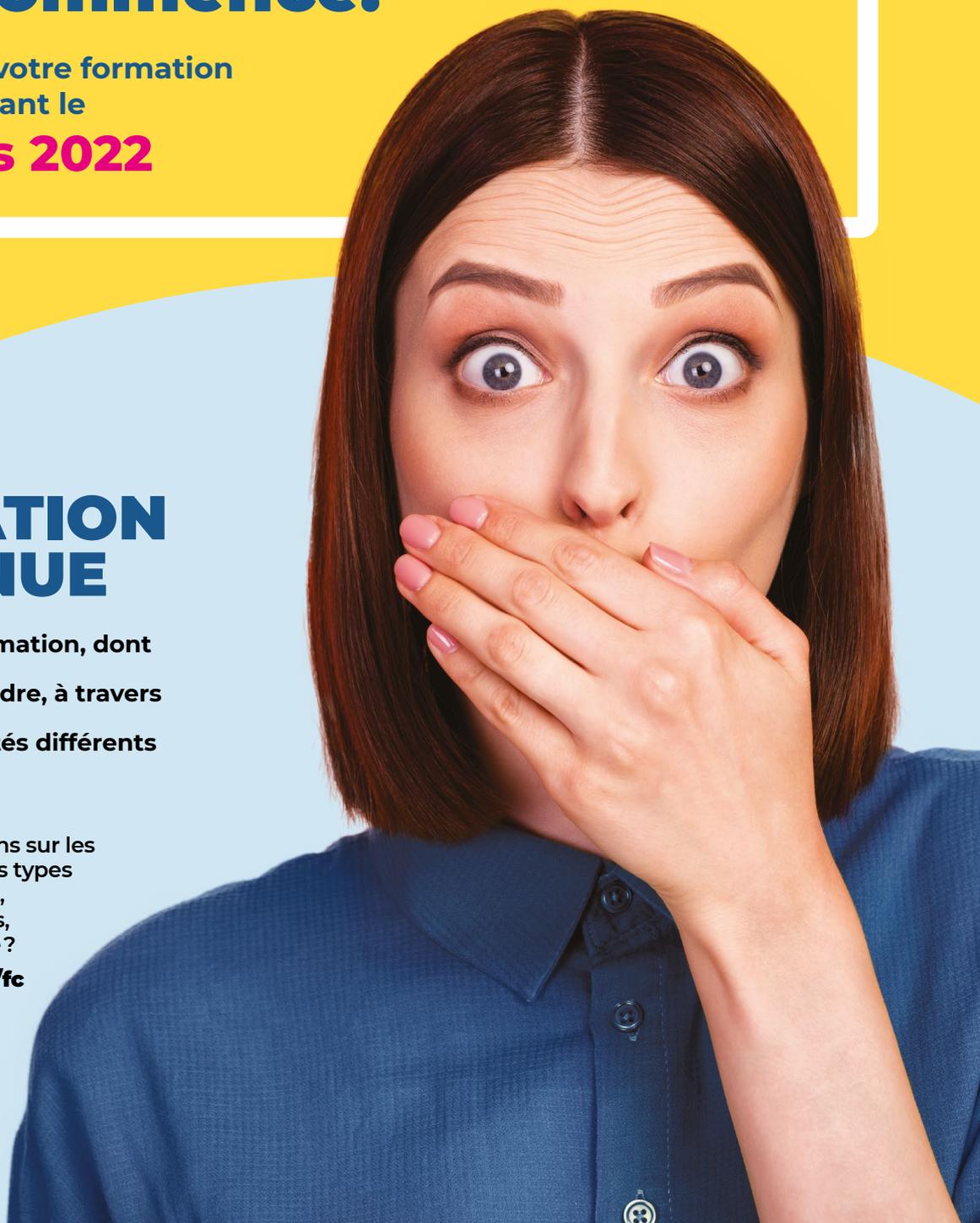
**31 mars 2022**

## FORMATION CONTINUE

**80** heures de formation, dont  
**6** heures de l'Ordre, à travers  
**3** types d'activités différents

Vous avez des questions sur les  
heures à compléter, les types  
d'activités admissibles,  
les pièces justificatives,  
la déclaration ou autre?

**Consultez le [opq.org/fc](http://opq.org/fc)  
ou communiquez  
avec nous!**



# Expertise universitaire en mode diversifié

## Formation continue avec crédits universitaires

- Cours
- Microprogrammes

## Formation continue sans crédit universitaire

- Webconférences en direct
- Autoapprentissage en ligne

Visitez le  
[focus.umontreal.ca](http://focus.umontreal.ca) et  
trouvez votre formation

Centre de formation continue  
universitaire en soins  
et sciences pharmaceutiques



Accédez à des connaissances  
d'avant-garde et une docuthèque  
exclusive aux membres.

Faculté de pharmacie

Université   
de Montréal et du monde.