



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

P 06
Jean-François Desgagné,
nouveau président
de l'Ordre

P 22
L'attitude : meilleure
prescription contre
le stress

P 26
Puis-je refuser
de servir
un patient ?

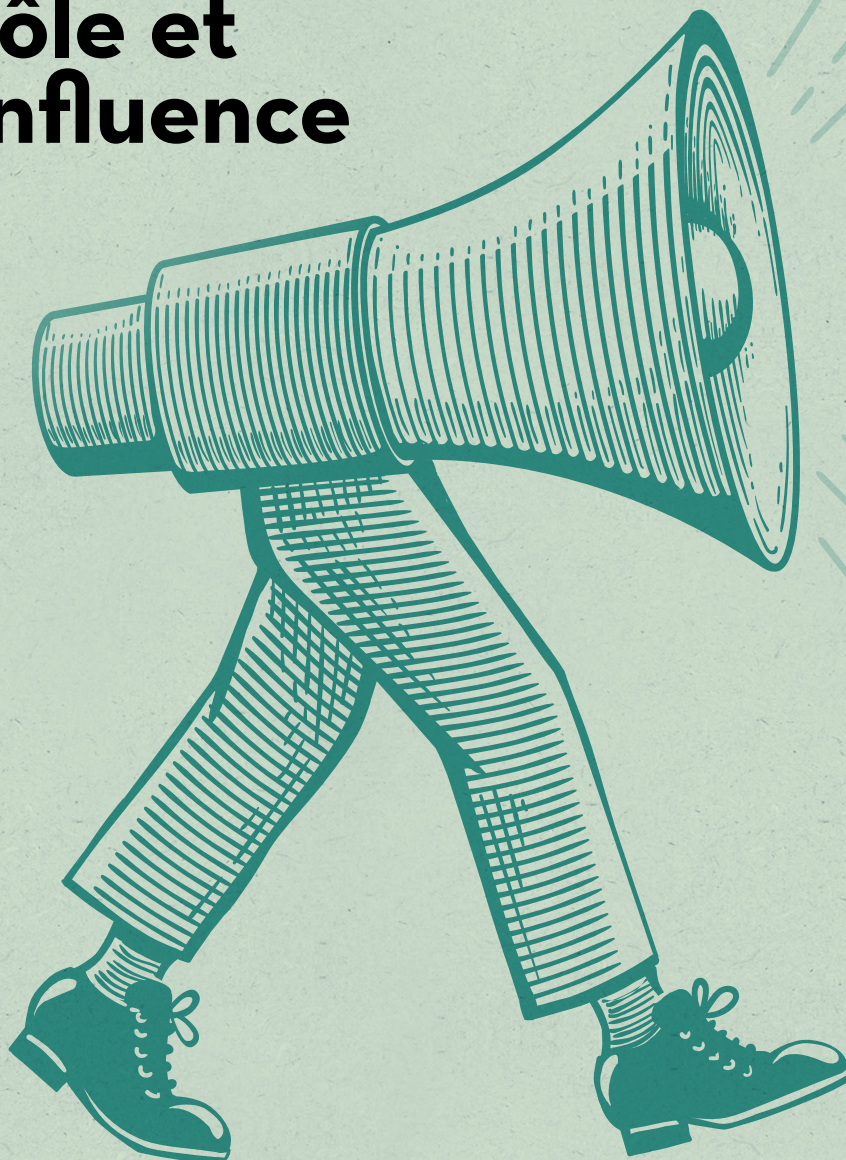
VOL. 12 N° 04
ÉTÉ 2023

L'INTERACTION

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

Les pharmaciens dans les médias

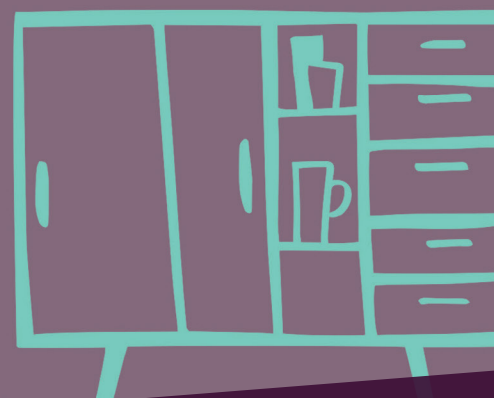
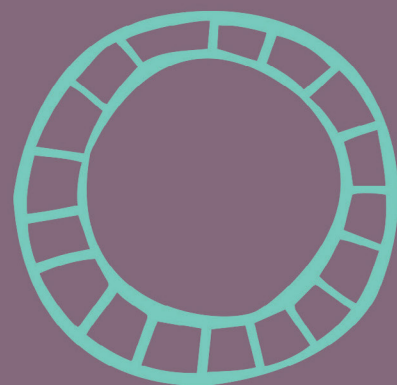
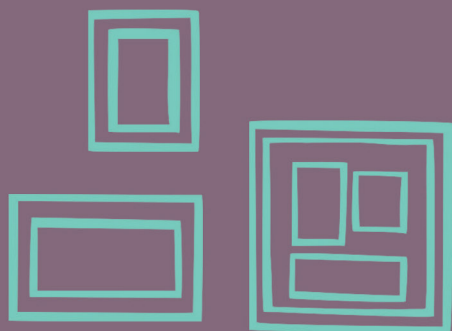
leur rôle et leur influence



Le CELIAPP en

9 questions et réponses

Avec Alexandre Hunault,
fiscaliste chez fdp



Visionnez
la capsule



CESSONS DE JOUER LE JEU DE LA CHAISE VIDE !

Par Manon Lambert

Notre dossier de ce numéro de *L'interaction* porte sur la présence des pharmaciens dans les médias. S'ils sont largement accessibles pour répondre aux questions de leurs patients, l'histoire est tout autre lorsqu'un pharmacien doit répondre aux questions d'un journaliste ou s'adresser à un large auditoire sur les médias sociaux.

D'entrée de jeu, je vous communique la conclusion de mon éditorial : nous devons, comme pharmaciens, accroître notre présence médiatique. En effet, lorsque nous sommes présents dans les médias, nous faisons bonne figure. Combien de membres de ma famille, d'amis et connaissances sachant que je côtoie Diane Lamarre m'ont interpellée pour me dire qu'elle tranchait en tant qu'experte santé, combien elle était documentée et rassurante dans ses interventions durant la pandémie. Ces mêmes personnes me rapportaient aussi les propos de Bertrand Bolduc qu'ils avaient entendus au gré des diverses entrevues qu'il a accordées et combien il était un bon vulgarisateur. Il y a aussi les Benoît, Olivier, Moses, Marie-Michèle, Anis, Gabrielle, Mélissa, François, Linda et j'en passe...

Mais une dizaine, voire une vingtaine de pharmaciens tout au plus, qui interviennent régulièrement dans les médias sur 10 000 membres, c'est trop peu. Ce n'est pas suffisant parce que nous sommes les mieux placés pour éduquer le public sur les nouveaux médicaments, sur leurs effets secondaires, sur leur bonne utilisation ou encore pour dissiper les mythes et les fausses informations qui circulent sur les médicaments. Ce n'est pas suffisant parce que prendre la parole publiquement permet de faire rayonner notre profession, lui donne de la valeur et accroît la confiance du public envers les pharmaciens. Or, la confiance du public fait partie intégrante de la protection du public, comme le rappellent régulièrement les tribunaux.

Mais pourquoi cette relative absence de notre profession dans les médias ? On pourrait croire que les médias ne sollicitent pas suffisamment notre expertise et préfèrent s'adresser à des médecins ou à des spécialistes dans des domaines connexes. Néanmoins, ce n'est plus le cas, car il arrive régulièrement que, lorsque l'équipe des communications de l'Ordre est sollicitée pour recommander un expert pharmacien, elle se bute à de nombreux refus de la part de ceux à qui elle s'adresse.

Évidemment, on peut penser que la prise de parole en public implique un risque. Le risque d'être mal compris, mal cité ou tout simplement qu'une partie de l'auditoire, dont font partie nos collègues, ne soit pas d'accord avec nos propos. Toutefois, ces risques sont-ils si importants lorsqu'on intervient à titre d'expert dans les médias ? Je prétends que non. En effet, lorsqu'on intervient à titre d'expert, on peut négocier l'angle d'intervention ; on peut se mettre d'accord sur la portée de l'entrevue. De plus, parler à un large public implique nécessairement qu'on simplifie le propos. Tous les pharmaciens qui interviennent dans les médias vous le diront : on ne puise pas dans le savoir profond et complexe de la pharmacologie, mais on navigue en surface, donc rien de bien compromettant !

Quant aux collègues qui trouvent qu'on simplifie trop les choses, qu'on aurait dû dire ceci ou cela ou qu'on aurait dû le dire comme ceci ou comme cela, eh bien, je dis : *Au diable vos commentaires !* Vous aurez le droit de les émettre quand, à votre tour, vous prendrez publiquement la parole pour éduquer la population et faire rayonner notre profession ! ◀



LES PHARMACIENS DANS LES MÉDIAS : LEUR RÔLE ET LEUR INFLUENCE

▶ ÉDITORIAL

- 3** Cessons de jouer
le jeu de la chaise vide!

▶ ACTUALITÉS

- 6** Une entrevue avec
Jean-François Desgagné,
nouveau président de l'Ordre
- 9** Bienvenue aux
24 nouveaux pharmaciens!
- 10** Bref retour sur le Rendez-vous
de l'Ordre 2023

▶ DOSSIER

- 12** Les pharmaciens dans les médias :
leur rôle et leur influence
- 14** Mission : vulgarisation
- 17** Médias : l'art de passer
son message
- 20** Rigueur, respect et modération :
les clés

▶ PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 22** L'attitude : la meilleure prescription
contre le stress
- 26** **Question de pratique**
Puis-je refuser de servir
un patient ?
- 28** Le petit monde de Clément

▶ REGARD SUR LA PHARMACIE

- 30** **Une pratique non traditionnelle**
Véronique Lambert



14



6



20



26



22

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
www.opq.org

RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

COORDONNATRICE

Amina Bousbia

COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Guillaume Leduc, Steve Proulx,
Caroline Rodgers, Katia Vo

GRAPHISME

www.gbdesign-studio.com

RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

PUBLICITÉ

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

Dépôt légal, 4^e trimestre 2023
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 10 000 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



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore, FSC® recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

UNE ENTREVUE AVEC JEAN-FRANÇOIS DESGAGNÉ, NOUVEAU PRÉSIDENT DE L'ORDRE

Par Amina Bousbia, conseillère en communications professionnelles et événements

À L'ISSUE DU VOTE AUX ÉLECTIONS DE L'ORDRE, LE 3 MAI DERNIER, C'EST JEAN-FRANÇOIS DESGAGNÉ QUI A ÉTÉ ÉLU À LA PRÉSIDENTE POUR UN MANDAT DE QUATRE ANS. EN POSTE DEPUIS LE 25 MAI, JEAN-FRANÇOIS EST HEUREUX D'OCCUPER CETTE NOUVELLE FONCTION ET C'EST AVEC BEAUCOUP D'AMBITION QU'IL SOUHAITE HONORER LE MANDAT, TOUT EN FAISANT MIEUX CONNAÎTRE LA PROFESSION. NOUS L'AVONS RENCONTRÉ, AFIN D'EN APPRENDRE PLUS SUR LUI.

A.B. POUVEZ-VOUS NOUS PARLER DE VOTRE PARCOURS PROFESSIONNEL ?

J'ai été diplômé de l'Université Laval en 1993 et j'ai commencé ma carrière à Baie-Comeau, sur la Côte-Nord, en tant que pharmacien communautaire. Par la suite, j'ai visité différentes régions du Québec avant de saisir l'opportunité que j'attendais : posséder ma propre pharmacie ! En 1998, je suis devenu l'heureux propriétaire d'une pharmacie à Trois-Pistoles. Depuis, j'y vis le grand bonheur !

Au fil des ans, je me suis beaucoup impliqué au sein de la profession. J'ai été membre du conseil d'administration de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) pendant 12 ans, où j'ai assumé des responsabilités relativement à la gouvernance. Ça a été des années extraordinaires où j'ai travaillé avec des pharmaciens passionnés qui avaient la cause de la pharmacie communautaire et de l'indépendance professionnelle gravée sur le cœur. J'en suis reconnaissant.

En plus de pratiquer la pharmacie à plein temps, je me suis impliqué socialement dans ma communauté et dans le sport amateur et j'ai été bénévole dans les écoles primaire et secondaire de mes enfants.

A.B. AU DÉPART, QU'EST-CE QUI VOUS A EMMENÉ À CHOISIR LA PHARMACIE ?

Mes deux parents étaient professeurs, et l'enseignement faisait partie de moi. J'étais vraiment un mordu de science lorsque j'étais enfant, et le domaine de la santé m'attirait. Je voulais me diriger vers une pratique qui me permettrait de toucher à l'enseignement tout en venant en aide aux personnes. La profession qui répondait le plus à mes aspirations s'est présentée d'elle-même : la pharmacie !

Il y a toujours une partie d'enseignement quand on pratique la pharmacie. Que ce soit envers le grand public, les patients, les collègues ou les autres professionnels de la santé, tout le monde y apprend quelque chose. Ce qui m'intéressait également dans ce domaine, c'est la possibilité de développer mon côté entrepreneurial, mais surtout, le contact avec les gens. C'est vraiment ce que j'aime le plus dans ma profession, le contact et la proximité avec les patients ; le sentiment d'être une personne de référence et de confiance pour eux, de résoudre des problèmes et d'accompagner les patients dans des moments qui leur sont parfois difficiles.

A.B. QU'EST-CE QUI VOUS A MOTIVÉ À VOUS PRÉSENTER À LA PRÉSIDENTENCE DE L'ORDRE ?

La profession évolue, et interpelle de plus en plus de jeunes qui démontrent de l'intérêt à devenir pharmacien. Ces jeunes pharmaciens montants sont l'une de mes principales motivations. Je veux qu'on donne à cette jeunesse la possibilité d'avoir une pratique qui correspond à leur formation et à leurs aspirations. Ils ont de l'ambition, des attentes et une image précise de la profession et c'est important de les écouter, de les accompagner et de leur offrir cette expérience professionnelle là ! Je sais que les défis ne manqueront pas pour les quatre prochaines années. Entre la pénurie de main-d'œuvre, la spécialisation des pharmaciens détenteurs de maîtrise ou encore l'indépendance professionnelle, je pense qu'il ne faut pas craindre de faire bouger le *statut quo* !

Pour moi, à chaque défi, il y a une solution ! Beaucoup de dossiers à venir ne sont pas simples, mais il est impératif d'évaluer toutes les propositions.

A.B. COMMENT VOYEZ-VOUS LE TRAVAIL AVEC LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Travailler au sein d'une gouvernance n'est pas nouveau pour moi. Pour assurer une bonne cohésion d'équipe, le respect y est primordial. On a des membres qui viennent de tous les milieux et surtout des gens qui se dévouent pour la profession. Je vais avoir besoin de mes collègues pour qu'on progresse ensemble. Le conseil d'administration est un endroit où les opinions diffèrent et les idées fusent et, pour moi, il est nécessaire d'instaurer avant tout une relation de confiance où chaque personne peut exprimer librement ses opinions. Il est de mon devoir de leur laisser cette place et d'accepter le choc des idées, mais surtout, de faire passer l'intérêt des patients et de la profession avant tout.



Jean-François Desagné

« Pour assurer une bonne cohésion d'équipe, le respect y est primordial. On a des membres qui viennent de tous les milieux et surtout des gens qui se dévouent pour la profession. Je vais avoir besoin de mes collègues pour qu'on progresse ensemble. »

— Jean-François Desagné

« Le pharmacien est plus qu'un distributeur de médicaments. Les pharmaciens de tous les milieux ont une place importante à jouer dans le système de santé et, pour assurer la protection du public, leur rôle doit être mieux connu et compris. »

— Jean-François Desgagné



A.B. LE MANDAT PREMIER D'UN ORDRE EST DE PROTÉGER LE PUBLIC. COMMENT VOYEZ-VOUS L'EXERCICE DE CE MANDAT ?

Le mandat de l'Ordre n'est pas des plus populaires, mais il devra guider chaque décision. Pour moi, l'un des moyens d'assurer la protection du public positivement est de diminuer la méconnaissance entourant le rôle des pharmaciens et la valeur de leur implication. Le pharmacien est plus qu'un distributeur de médicaments. Les pharmaciens de tous les milieux ont une place importante à jouer dans le système de santé et, pour assurer la protection du public, leur rôle doit être mieux

connu et compris. Le développement du jugement professionnel, de l'autonomie professionnelle et l'inclusion des pharmaciens dans des tables de discussion seront également des moyens. Le pharmacien doit être positionné dans le système de santé, là où il doit être.

A.B. VOUS COMMENCEREZ OFFICIELLEMENT VOS NOUVELLES FONCTIONS LE 25 MAI. À QUOI RESSEMBLERA VOTRE QUOTIDIEN AU COURS DES PROCHAINES MOIS ?

J'ai été jusqu'à tout récemment propriétaire d'une pharmacie à Trois-Pistoles. Mes nouvelles fonctions à l'Ordre ne m'empêcheront pas de travailler quelques heures en pharmacie. Être sur le terrain me permettra de comprendre et de saisir les réalités et les défis que rencontrent les pharmaciens communautaires, en plus de continuer à faire ce que j'aime.

A.B. QUE POUVONS-NOUS VOUS SOUHAITER POUR LES QUATRE PROCHAINES ANNÉES ?

Souhaitez-moi de vivre le moment présent! Je souhaite vivre le rôle de président au jour le jour et avoir une action concrète auprès des membres, être à leur écoute et représenter la profession adéquatement. Je souhaite surtout laisser une trace positive auprès des pharmaciens. Si au bout de mes quatre années de mandat, les pharmaciens disent « je suis fier d'être pharmacien, fier de ce que je fais », je pense que j'aurais réussi quelque chose. ◀

BIENVENUE AUX 24 NOUVEAUX PHARMACIENS!

Osama Singer
Mayssaa Mansour Jamal Eddine
Victoria Pompa
Maria Hracherrass
Razan Alkaed
Sofiane Amrane
Orkideh Aghazadeh-Tabrizi
Meriam Meddeb
Saadiya Fall

Andrew Silverman
Nastasia Gelastopoulos
Hanan Majdoub
Nadjate Brahmi
Philippe Bonneau
Elodie Maillard
Parsa Khakpoor
Irene Dulai
Christian Fadel

Azadeh Arab Zadeh
Nelson Winge
Eliane Thao Le Van Long
Babak Anbarzadeh
Rand Yacoub
Vanessa Tran

TREMBLAY BOIS
AVOCATS

ACCOMPAGNEMENT
JURIDIQUE AUPRÈS
DES PHARMACIENS
DEPUIS 25 ANS

REND LE DROIT DES AFFAIRES ACCESSIBLE

tremblaybois.ca | 418 658-9966

BREF RETOUR SUR LE RENDEZ-VOUS DE L'ORDRE 2023

Les 25, 26 et 27 mai derniers, l'Ordre a accueilli plus de 300 pharmaciens à sa 8^e édition du Rendez-vous de l'Ordre (RVO). Cet événement précédait celui de l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec, qui se tenait au même endroit. Après une longue absence en présentiel, vous étiez nombreux à assister aux ateliers et conférences qui abordaient le changement sous tous ses angles.

Nous tenons à remercier tous les conférenciers, sans qui cette 8^e édition n'aurait pas été la même. Merci aux participants d'être venus en aussi grand nombre! Merci également à notre partenaire officiel de l'événement, le Collège de Rosemont!

UNE OCCASION DE SOULIGNER L'EXCELLENCE!

Nous avons célébré, lors de notre soirée gala, les nouveaux récipiendaires des prix de l'Ordre.

Félicitations à **M^{me} Louise Binet** 1 qui a reçu le prix Louis-Hébert, la plus grande distinction de l'Ordre ainsi que le titre Fellow!

Félicitations à **M. Philippe Chartrand** 2 qui se voit offrir le prix Innovation pour sa compagnie Empego!

Félicitations à **Carl Desparois** 3 qui se voit octroyer le Mérite du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ), ainsi que le titre Fellow!

Félicitations à

Jean-Luc Trottier 4,
Marie-Claude Racine 5,
Marie-Josée Lavoie 6,
Nathalie Letarte 7,
Rachel Therrien 8

Simon Lessard 9,
Sylvie Robert 10,
Visal Vuon 11,
Nirvishi Jawaheer 12
tous Fellows de l'Ordre!



Restez à l'affût, nous publierons un article complet sur le RVO dans l'édition automnale de *L'interaction*.



TECHNIQUES DE PHARMACIE

Un nouveau programme collégial qui va changer le quotidien des pharmaciens

- Faites équipe avec nous!
- Accueillez en stage des techniciens en pharmacie formés pour vous soutenir (pharmacies communautaires et hospitalières)
- Développez des partenariats



Contactez-nous!

Gina Durette, pharmacienne enseignante
gdurette@crosemont.qc.ca



**COLLÈGE
ROSEMONT**

LES PHARMACIENS DANS LES MÉDIAS : LEUR RÔLE ET LEUR INFLUENCE

Par Caroline Rodgers, 37° AVENUE

14

MISSION : VULGARISATION

17

MÉDIAS : L'ART DE PASSER SON MESSAGE

20

RIGUEUR, RESPECT ET MODÉRATION : LES CLÉS

Longtemps discrets, les pharmaciens investissent de plus en plus la sphère médiatique et prennent la parole pour lutter contre la désinformation en santé, aider le public à mieux comprendre des sujets complexes et démystifier leur profession. Or, une intervention médiatique demande préparation, rigueur et professionnalisme. On fait le tour de la question avec des membres de l'Ordre qui ont décidé de s'adresser au public au-delà des murs de leur pharmacie.



MISSION : VULGARISATION

Télévision, radio, TikTok, balados : ces pharmaciens s'activent dans les médias ! Nous avons voulu savoir ce qui les motive, comment ils relèvent ce défi et comment cette présence médiatique contribue à leur vie personnelle et professionnelle.



« J'avais envie de parler de certains sujets qui m'interpellaient en tant que pharmacien, comme certaines croyances par rapport à la santé. Je ne voyais pas cela comme une activité à long terme. Mais le site a vraiment bien fonctionné. En quelques mois, j'avais déjà énormément de lecteurs. »

— Olivier Bernard

De tous les pharmaciens qui prennent régulièrement la parole sur la place publique, Olivier Bernard, alias le Pharmacien, est certainement l'un des plus connus. Dans son cas, tout a commencé en 2012 avec son site Le Pharmacien, où il s'attaque entre autres à la désinformation en matière de santé, agrémentant ses textes de dessins humoristiques, dont il est aussi l'auteur.

« Au départ, c'était vraiment un passe-temps, quelque chose que j'essayais, raconte Olivier Bernard. J'avais envie de parler de certains sujets qui m'interpellaient en tant que pharmacien, comme certaines croyances par rapport à la santé. Je ne voyais pas cela comme une activité à long terme. Mais le site a vraiment bien fonctionné. En quelques mois, j'avais déjà énormément de lecteurs. »

Ce succès lui vaut alors une chronique santé à l'émission *Salut Bonjour Week-end*, qu'il tiendra pendant trois ans, ainsi que des interventions régulières à la radio. Les projets s'enchaînent pour le Pharmacien, désormais un véritable personnage médiatique : il signe cinq livres et se retrouve à la barre d'une émission à ICI Télé, depuis six saisons, *Les aventures du Pharmacien*. En parallèle, Olivier Bernard produit deux balados documentaires sur OHdio, une autre plateforme de la société d'État.

« Je m'intéresse surtout aux mythes en santé, dont des croyances par rapport à des sujets comme les vaccins, la détox ou l'homéopathie », dit-il. Il y avait peu de professionnels de la santé

qui parlaient de ces sujets dans les médias lorsqu'il a débuté. « Je me suis senti investi d'un certain devoir. Ma motivation principale est de faire de la vulgarisation scientifique. »

Compte tenu de sa visibilité, Olivier Bernard est régulièrement la cible d'attaques dans les médias sociaux, entre autres. Bien que de nature sensible, il a appris, avec le temps, à faire la part des choses.

« Si je regarde l'ensemble de ces 10 ans, je dirais que 95 % des réactions du public sont positives, nuance-t-il. Mais les 5 % de gens mécontents sont souvent agressifs, et je comprends, car la santé est devenue un sujet presque identitaire. » Les gens se sentent personnellement visés lorsqu'on s'attaque à une croyance ou à un phénomène populaire. « La plupart de ces menaces sont vides, mais à la longue, ça peut être dur sur le moral. »

UN COUPLE SUR TIKTOK

C'est une volonté de mettre les pharmaciens à l'avant-scène dans la sphère publique qui a poussé Carl Potvin et Catherine (Kate) Deslandes à former le duo Carl et Kate, qui connaît beaucoup de succès sur TikTok. Depuis la création de son compte, en novembre 2022, le couple a cumulé plus de 56 000 abonnés et 600 000 mentions J'aime. Le duo publie une capsule vidéo presque chaque jour tout en étant également actif sur Instagram. Pour déterminer les sujets abordés, ils s'inspirent de leur pratique en pharmacie et des questions fréquentes qu'on leur pose.



« On voyait d'autres professionnels de la santé sur TikTok, mais pas de pharmaciens, explique Catherine Deslandes. On trouvait important que leur rôle soit mieux connu et représenté, alors nous avons créé notre compte. » Ils ont alors constaté qu'il y avait beaucoup de désinformation sur la santé véhiculée par toutes sortes d'influenceurs et de personnes sans formation scientifique. « On s'est donné comme mission de lutter contre ça. »

« On voyait d'autres professionnels de la santé sur TikTok, mais pas de pharmaciens. On trouvait important que leur rôle soit mieux connu et représenté, alors nous avons créé notre compte. »

— Catherine Deslandes



Carl Potvin et Catherine Deslandes

L'avantage de TikTok, par rapport à d'autres plateformes, est qu'il n'est pas nécessaire d'être déjà populaire pour que les vidéos soient vues par un nombre important d'abonnés. Toutefois, le désavantage de cette visibilité facile est qu'elle permet également à la désinformation de se répandre comme une traînée de poudre.

« Nous avons aussi choisi TikTok parce qu'on voulait joindre les jeunes, et c'est le média social qu'ils utilisent en ce moment », ajoute la pharmacienne.

La possibilité d'avoir un impact auprès d'un large auditoire est un puissant moteur. « J'ai fait une vidéo pour expliquer comment utiliser l'Epi-Pen, et une autre sur la naloxone, pour les personnes en crise d'opioïdes, dit Carl Potvin. Ces vidéos ont été vues par des milliers de personnes. Je n'aurais jamais pu joindre autant de gens en même temps en pharmacie. Peut-être, un jour, quelqu'un pourra sauver une vie parce qu'il a vu ces vidéos-là. C'est motivant. »

EXPERT DES MÉDICAMENTS

Anis Ouyahia, chroniqueur à l'émission *Pénélope*, sur les ondes de Radio-Canada, est arrivé sur la scène médiatique un peu par hasard, à l'invitation d'une amie chercheuse de l'émission *Ça vaut le coût*, diffusée à Télé-Québec. Pharmacien en milieu hospitalier, il a été approché pour faire un topo sur les médicaments contre l'insomnie. Il a aimé cette première expérience. Par la suite, la pandémie de COVID-19 a propulsé cette aventure quand le magazine *Urbania* lui a demandé de tenir un journal de bord.

Pour lui, la possibilité de communiquer avec le public est non seulement une source de motivation en soi, mais aussi une bonne façon de s'améliorer comme professionnel.

« La radio est un média qui existe depuis tellement longtemps, rappelle-t-il. On parle directement aux gens, et même si on ne les voit pas, on peut s'imaginer qu'ils sont là. » Il a en général 13 minutes pour traiter d'un sujet, ce qui l'oblige à beaucoup vulgariser. Anis Ouyahia trouve important de parler dans les médias du rôle des pharmaciens, car on y voit davantage les médecins. « Mais quand il est question de médicaments, nous sommes les experts et nous sommes en première ligne. C'est à nous qu'il faut poser des questions. Pour moi, aller dans les médias, c'est un exercice de rigueur qui me permet par la suite d'être plus efficace quand je parle aux patients. » ◀

MÉDIAS : L'ART DE PASSER SON MESSAGE



La santé et les médicaments sont des sujets complexes. Un vocabulaire scientifique élaboré peut être mal compris du grand public. Pour éviter que cela se produise, un pharmacien qui souhaite intervenir dans les médias doit en être conscient et ajuster son langage et son message. Développer des aptitudes en communication s'avère donc primordial. Quelles sont les qualités essentielles ?



Olivier Bernard

« Je pense qu'il faut avoir une capacité à synthétiser de l'information et à rendre ça simple. [...] Il faut de l'empathie pour se mettre dans la peau de la personne qui écoute et de celle qui a une croyance. »

— Olivier Bernard

« Je pense qu'il faut avoir une capacité à synthétiser de l'information et à rendre ça simple », mentionne Olivier Bernard. Il dit avoir toujours utilisé un langage familier, un peu comme lorsqu'on explique des choses à des enfants. « Ce n'est pas une compétence que l'on développe à l'université, mais avec de la pratique. Il faut de l'empathie pour se mettre dans la peau de la personne qui écoute et de celle qui a une croyance. On doit être capable de leur donner

raison parfois, de ne pas toujours être dans la confrontation. »

Le message doit évidemment être adapté au média utilisé et aux contraintes de temps.

« Selon moi, la première chose à se demander, c'est qui nous écoute, indique Anis Ouyahia. Il faut avoir un esprit de concision et d'adaptation, surtout à la radio. » Dans une émission en direct, il arrive qu'on se fasse couper la parole. Il faut apprendre à rebondir, être flexible, capable d'accepter la critique et adopter un esprit de collaboration. « On est au service d'une équipe et on se doit d'être à l'écoute de ses membres. »

Les images, les exemples et les analogies peuvent aider à faire passer un message, et une certaine proximité avec le public aide aussi en ce sens. Quand ils font leurs vidéos, Carl et Kate portent parfois des vêtements de tous les jours.

« On n'est pas toujours en sarrau, ajoute Carl Potvin. Sur TikTok, les gens s'identifient davantage à nous si on est habillés normalement, et on dirait que les messages passent mieux. »

Julie Villeneuve, directrice principale, communications, relations membres et public de l'Ordre des pharmaciens du Québec, se réjouit de la présence accrue des pharmaciens dans les médias.

« Pour nous, c'est vraiment positif que les pharmaciens s'expriment, car ce sont vraiment eux les experts du médicament », dit-elle. En raison d'une timidité ou d'un manque de confiance, certains ne sont pas à l'aise de parler en public. Or, l'expertise unique du pharmacien sur le bon usage du médicament est vaste, et la population doit prendre conscience qu'il est important d'échanger avec lui. « L'Ordre fait d'ailleurs présentement une campagne de marketing en ce sens. »

Mais faut-il avoir un don inné ou un talent spécial pour s'adresser aux médias ? Tous les pharmaciens interrogés pour ce dossier affirment que c'est accessible à tous. « Ce sont des aptitudes qui se développent comme n'importe quelle autre, et quelqu'un qui est motivé peut certainement le faire », avance Olivier Bernard. Il dit avoir une grande admiration pour ses

« Il faut s'imaginer que l'on est en train de s'adresser à notre voisin, notre grand-mère, ou un patient, dit-elle. On ne parle pas à nos pairs. »

— Julie Villeneuve

collègues qui travaillent dans des hôpitaux ou sont pharmaciens-propriétaires, et il comprend fort bien ceux et celles qui n'ont pas envie d'essayer. « En même temps, je suis content de voir que de plus en plus de jeunes professionnels de la santé font de la vulgarisation. Plus il y en aura, moins il y aura de désinformation. »

Selon Julie Villeneuve, la clé du succès réside dans la simplicité. « Il faut s'imaginer que l'on est en train de s'adresser à notre voisin, notre grand-mère, ou un patient, dit-elle. On ne parle pas à nos pairs. » Elle estime qu'il faut s'en tenir à quelques messages, et ne pas trop en dire. La capacité de rétention de l'information des gens est peu élevée, et plus il y a

de détails, plus on risque de les perdre. « Je dis souvent aux gens qui font des entrevues : avant de commencer, prenez une feuille de papier et notez une ou deux idées que vous souhaitez que les gens retiennent. Quel est votre message le plus important ? Allez à l'essentiel. Faites-vous confiance. »

Lorsqu'on est sollicité par un média à titre d'expert, il ne faut pas hésiter à choisir l'angle que l'on souhaite aborder. « Quand nos membres sont invités à accorder des entrevues, je leur explique qu'ils ont la possibilité de dire au préalable au journaliste ou au chercheur l'angle ou le message qu'ils souhaitent mettre de l'avant », ajoute Julie Villeneuve. ◀

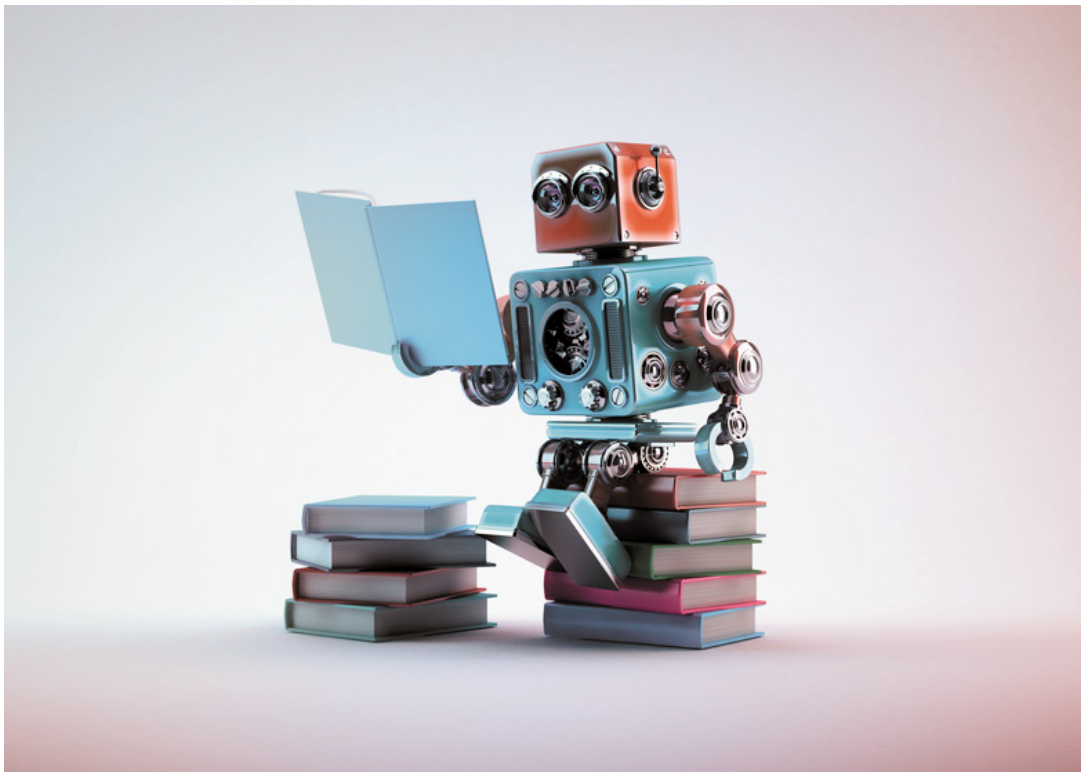


Anis Ouyahia

« Selon moi, la première chose à se demander, c'est qui nous écoute. Il faut avoir un esprit de concision et d'adaptation, surtout à la radio. »

— Anis Ouyahia

RIGUEUR, RESPECT ET MODÉRATION : LES CLÉS



À titre de professionnel, tout pharmacien ou pharmacienne qui fait une intervention médiatique doit respecter le code de déontologie. Les principes à respecter sont assez simples, c'est-à-dire sensiblement les mêmes que lors des interactions avec les patients ou d'autres professionnels de la santé.

Selon l'article 18 du *Code de déontologie des pharmaciens* : « Dans ses déclarations publiques traitant de l'exercice de la pharmacie, le pharmacien doit s'appuyer sur des données scientifiquement acceptables et des normes professionnelles reconnues ; il doit éviter le recours à l'exagération ».

Il en va de même pour toute intervention dans les médias et les médias sociaux, y compris dans les comptes personnels.

« Pour nous, cet article indique que les prises de parole doivent s'appuyer sur des données scientifiques, et il faut éviter les généralisations », dit Lynda Chartrand, pharmacienne, syndique et directrice principale des enquêtes de l'Ordre des pharmaciens.

L'Ordre a d'ailleurs publié le *Guide sur les aspects déontologiques de l'utilisation des médias sociaux par les pharmaciens*, qui résume

et expose clairement les principes et règles à respecter. Il s'agit de tenir des propos respectueux, de respecter le droit au secret professionnel, d'être conscient de ses obligations lorsque l'on consent à donner un avis professionnel, de respecter les règles concernant la publicité et de fournir des informations qui s'appuient sur des données probantes lorsqu'on parle d'un sujet lié à la santé.

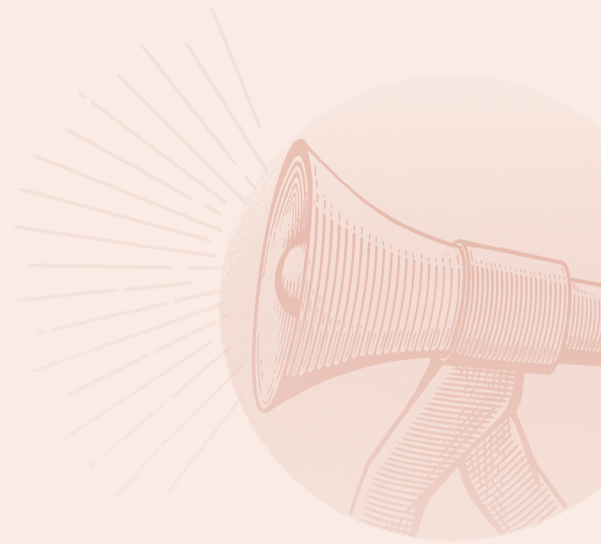
Les règles sont très similaires à celles qui doivent être respectées lorsqu'un pharmacien prodigue un conseil à un patient, à titre d'exemple.

PLAINTES ET ENQUÊTES

Olivier Bernard a fait l'objet d'une dizaine d'enquêtes, dont il est toujours ressorti blanchi à 100 %. Il donne même des conférences sur le sujet aux professionnels pour aider ceux-ci à éviter les pièges. « J'ai eu des plaintes parce que j'ai dit que l'homéopathie ne fonctionne pas ou que l'autisme ne peut pas être guéri, explique-t-il. Quand je suis allé à *Tout le monde en parle*, j'ai reçu quatre ou cinq plaintes dans les jours qui ont suivi. Même si une plainte n'est pas fondée, il y a quand même une enquête. »

En effet, même si certaines plaintes peuvent sembler douteuses, l'Ordre des pharmaciens en tient compte. « Au Bureau du syndic, on est le bras du public. Par exemple, si un citoyen nous dit qu'un pharmacien a été insultant, on va faire les vérifications requises » explique Lynda Chartrand. Mais évidemment, si la situation n'est pas avérée, le pharmacien n'a pas d'inquiétude à avoir.

Ses conseils aux pharmaciens qui prennent la parole dans les médias : « Bien s'informer,



dit-elle. Connaître son sujet, vérifier ses références, s'assurer que les informations sont à jour et que ce qu'on dit est conforme à nos normes professionnelles. »

Finalement, il faut bien sûr s'abstenir de prodiguer des conseils précis à des individus en ligne. Les communications publiques ne sont pas des consultations.

« Il y a des gens qui nous envoient des questions par rapport à leur santé personnelle, dit Catherine Deslandes. Il est assez clair qu'on ne peut pas y répondre. On leur dit d'aller voir leur professionnel de la santé. De plus, dans nos vidéos, on parle de concepts généraux et on mentionne toujours que si quelqu'un a un problème particulier, il doit consulter. »

UNE PLACE À PRENDRE

En conclusion, la prise de parole des pharmaciens dans les médias est non seulement bénéfique pour la société, mais elle l'est aussi pour ceux et celles qui décident d'aller de l'avant et de s'exprimer tout en respectant les règles déontologiques de la profession.

« Mes activités dans les médias sont un excellent complément à mon travail quotidien, souligne Anis Ouyahia. Ça m'aide à mieux communiquer avec mes patients. Cela m'apporte aussi une visibilité individuelle et professionnelle, en plus de me valoir une forme de respect de la part de mes collègues. »

Plus les scientifiques et les professionnels de la santé prendront la parole et mieux le public sera informé. Et quand il s'agit des médicaments, les pharmaciens sont les mieux placés pour informer la population. Il est donc souhaitable qu'ils soient de plus en plus nombreux à répondre « présent ». ◀

« Pour nous, cet article indique que les prises de parole doivent s'appuyer sur des données scientifiques, et il faut éviter les généralisations »

— Lynda Chartrand

L'ATTITUDE : LA MEILLEURE PRESCRIPTION CONTRE LE STRESS

Par Steve Proulx, 37^e AVENUE

Le travail en pharmacie exige de la rigueur et de la vigilance. Votre équipe et vous pouvez vivre du stress au quotidien en raison du manque de personnel, du nombre croissant de patients ou de l'introduction récente de nouveaux actes professionnels. Le stress existe, et il est normal d'en vivre. Mais pour éviter qu'il prenne toute la place, vous avez intérêt à savoir comment le reconnaître et le gérer efficacement.



COMPRENDRE LE STRESS

Biologiquement parlant, le stress est une réponse naturelle du corps à une menace perçue. Il permettait à nos ancêtres des cavernes de mobiliser l'énergie nécessaire pour affronter un danger imminent comme un mammouth, selon la métaphore souvent utilisée par la D^{re} Sonia Lupien, neuropsychologue et fondatrice du Centre d'études sur le stress humain.

Selon les individus, cet état de tension peut se manifester de différentes manières : respiration saccadée, agressivité, vision embrouillée, fatigue, apathie, sentiments de désespoir et d'impuissance, etc.

S'il devient chronique (l'équivalent de croiser un mammouth plusieurs fois par jour, pendant des mois), le stress peut engendrer des problèmes de santé mentale et physique.

Bien qu'ils œuvrent dans le domaine de la santé, les pharmaciens et pharmaciennes ne sont pas nécessairement mieux outillés que la population en général pour gérer adéquatement leur stress ou identifier leurs stressés. « C'est le syndrome du sauveur ou du cordonnier mal chaussé, soutient Ghislaine Labelle, CRHA, psychologue organisationnelle au Groupe SCO. Dans un domaine comme la pharmacie, où il y a de la

pression, beaucoup de services à donner, beaucoup de demandes et peu d'employés, les personnes sentent souvent qu'elles n'ont pas le choix de rouler constamment à haute vitesse.»

CHACUN SES STRESSEURS

Les situations qui génèrent une réponse de stress sont souvent des **nouvelles imprévisibles** (par exemple, un patient agressif au comptoir ou un changement organisationnel). Chacun aura sa propre « liste de stresseurs », intimement liée à sa personnalité.

Identifier ses stresseurs est donc la première étape pour mieux gérer son stress. Mais ce n'est pas toujours simple. Et puis, un petit stresser pourrait devenir grand, selon Ghislaine Labelle. « Prenons un changement organisationnel, dit-elle. Une personne a peut-être toujours été généralement ouverte par rapport au changement, mais si elle a vécu récemment un autre stresser, comme un parent malade, elle pourrait y réagir plus intensément que d'ordinaire. »

En d'autres mots, un petit stresser qui n'aurait généralement pas beaucoup sollicité notre capacité

« Bien qu'ils œuvrent dans le domaine de la santé, les pharmaciens et pharmaciennes ne sont pas nécessairement mieux outillés que la population en général pour gérer adéquatement leur stress ou identifier leurs stresseurs. »

de résilience peut devenir une grande source de stress quand il s'inscrit dans une sorte d'accumulation. Au fond, c'est la goutte de trop.

THERMOMÈTRE ENREGISTREUR
POUR RÉFRIGÉRATEURS
À VACCINS



GE4648ENR

Capteur isolé
des changements
rapides de
température

CENTRIFUGEUSES POWERSPIN™ HX
AVEC ROTOR HORIZONTAL POUR
6 TUBES DE PRÉLÈVEMENT SANGUIN



RÉFRIGÉRATEURS / CONGÉLATEURS

À VACCINS



 **GENEQ inc.**
INSTRUMENTS SCIENTIFIQUES

(514) 354-2511 1 800 463-4363 www.geneq.com

Ghislaine Labelle souligne d'ailleurs que l'impact de la pandémie sur la santé mentale de la population se fait encore sentir. « Des gens tombent au combat depuis l'automne passé, même ceux qui avaient une bonne capacité de résilience, par exemple les pharmaciens qui ont dû allonger leurs heures d'ouverture, gérer la vaccination et toutes les restrictions sanitaires, etc. Parfois, un petit événement peut survenir et nous assommer, en fin de compte, en raison de l'accumulation des stressseurs qu'on a vécus durant la pandémie. »

POUR MIEUX DOMPTER SON STRESS

Pour Ghislaine Labelle, au-delà d'une alimentation saine et d'un bon équilibre travail-famille, gérer son stress pour éviter qu'il devienne chronique est avant tout une question d'attitude. « Il ne faut pas jouer au sauveur, dit-elle. Quand on est un professionnel de

la santé, on pense être à l'abri des conséquences que peut engendrer le stress. C'est faux. »

Par ailleurs, reconnaître qu'on a plus de contrôle sur les situations de notre vie qu'on pourrait le croire est une attitude qui aide à rester zen. « L'échelle de Holmes et Rahe [une étude classique sur les impacts d'événements générateurs de stress sur la santé] montrait que si l'on situe notre centre de pouvoir à l'externe, on est alors davantage susceptible de vivre un sentiment d'impuissance et de vulnérabilité, explique Ghislaine Labelle. En revanche, si on a développé un centre de contrôle interne, qu'on a le sentiment d'avoir du pouvoir sur les situations que l'on vit, cela réduirait le stress, car on se sentirait capable de gérer la situation. »

Autrement dit, on ne contrôle pas les aléas de la vie, mais on peut contrôler notre manière d'y faire face. ◀



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**



Des réponses à vos questions en quelques clics

Vous désirez valider certains renseignements ou encore savoir comment procéder dans diverses situation ? Visitez notre foire aux questions sur la pratique professionnelle.

Deux façons simples d'accéder à l'information

1

**En cliquant sur une thématique
(projet de loi 31, ordonnances,
organisation du travail, etc.)**

2

**En cherchant
via le moteur
de recherche**



**ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC**

Disponible au opq.org

Pratique professionnelle > Questions de pratique

QUESTION DE PRATIQUE

PUIS-JE REFUSER DE SERVIR UN PATIENT ?



Une pharmacie communautaire est une entité privée. Il n'existe aucune obligation qui exige que vous serviez tous les patients et patientes qui se présentent à vous en personne ou par téléphone.

Il vous appartient de juger si vous êtes en mesure d'offrir le service demandé de manière sécuritaire, en tenant compte de vos ressources, de votre disponibilité et de vos connaissances. En refusant de servir un patient pour une ordonnance, un service ou une demande de consultation, vous devez lui expliquer les raisons de ce refus. Par la suite, convenez avec lui d'un rendez-vous ou offrez-lui de consulter un collègue.

Afin de bien répondre aux besoins des patients et éviter ce genre de situation, informez ces derniers des soins et services que vous offrez, ainsi que des modalités.

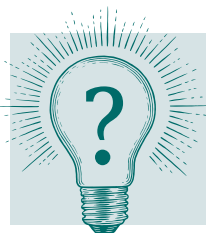
- Affichez clairement les soins et services que vous offrez comme pharmacien ou pharmacienne, ou en collaboration avec un autre professionnel de la santé;
- Indiquez si les soins et services offerts sont sur rendez-vous ou selon un horaire spécifique (exemple : demande de consultation);
- Informez vos patients et patientes des délais prévisibles pour l'obtention du soin ou du service (exemple : changement dans la thérapie médicamenteuse, consultation santé-voyage, etc.).

Pour faciliter l'organisation des soins, une saine collaboration entre professionnels de la santé des différents milieux est recommandée. Pour planifier par exemple l'organisation des sorties d'hôpital ou les plages de disponibilité pendant la période des fêtes, discutez avec vos collègues dans votre localité!

« Afin de bien répondre aux besoins des patients et éviter ce genre de situation, informez ces derniers des soins et services que vous offrez, ainsi que des modalités. »

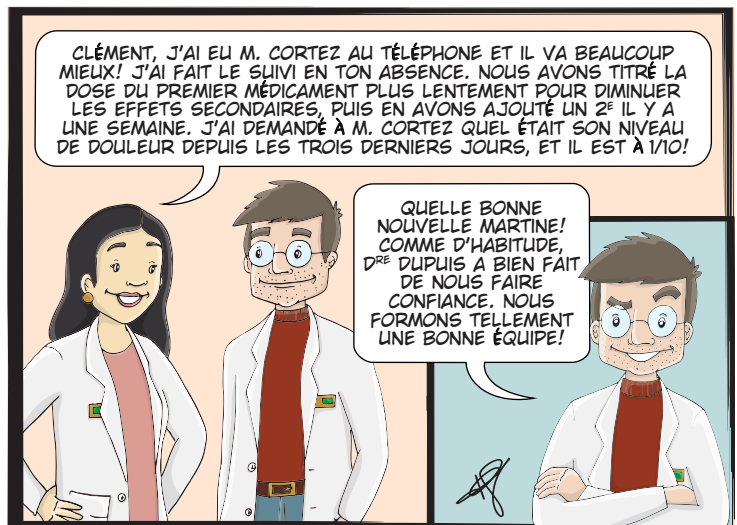
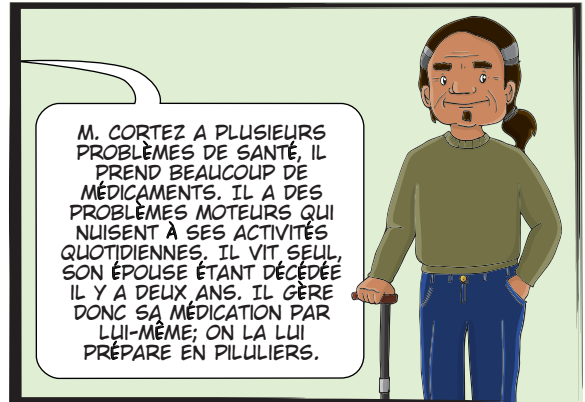
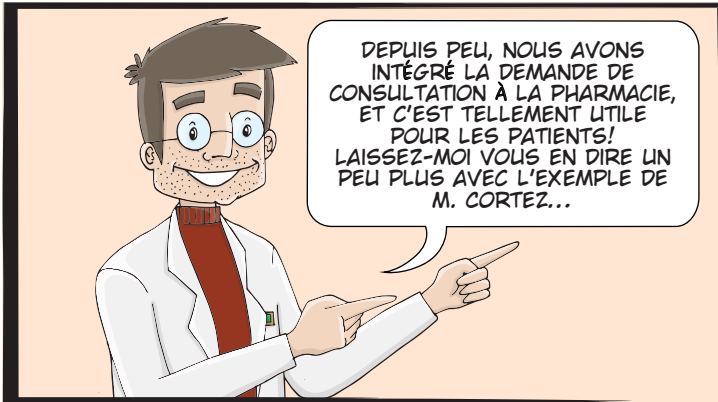
Selon le *Code de déontologie* (art. 28 à 32) :

- vous ne pouvez refuser de fournir vos services pharmaceutiques lorsque la vie du patient est en péril ou lorsqu'un tel refus entraînerait vraisemblablement un préjudice grave à sa santé;
- vous devez faire preuve de disponibilité et d'une diligence raisonnable;
- vous ne pouvez refuser de fournir un service pour des raisons de race, de couleur, de sexe, de grossesse, d'orientation sexuelle, d'état civil, d'âge, de religion, de convictions politiques, de langue, d'origine ethnique ou nationale, de condition sociale ou de handicap. ◀



Si vous considérez mettre fin à un soin ou un service déjà en cours, consultez la question de pratique suivante : **Question de pratique - Puis-je mettre fin aux soins et services pharmaceutiques offerts à un patient ?**

LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Vous désirez en savoir plus? Consultez le guide d'exercice sur vos nouvelles activités professionnelles disponible dans la section documentation du site web de l'Ordre.



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



**AFFICHEZ UNE
OFFRE D'EMPLOI**
et trouvez le pharmacien
qu'il vous faut!

Nous vous proposons un forfait qui inclut :

- L'affichage en ligne de votre offre d'emploi pendant 30 jours
- La diffusion de votre offre dans *La Dépêche*

**Un service simple, rapide, qui permet de joindre
les 10 000 pharmaciens du Québec!**

Pour en savoir plus : opq.org/offres-demploi

UNE PRATIQUE NON TRADITIONNELLE

VÉRONIQUE LAMBERT, pharmacienne propriétaire à la réserve de Wendake

Véronique Lambert est une pharmacienne qui a suivi un parcours atypique avant de pratiquer la pharmacie. Elle a commencé sa carrière dans les Forces armées canadiennes pendant trois ans. C'est là qu'elle a découvert sa passion pour le domaine de la santé et a décidé de poursuivre ses études en pharmacie à l'Université Laval. Après avoir obtenu son baccalauréat en pharmacie, elle a travaillé en pharmacie communautaire au Saguenay pendant un an avant de se voir offrir une opportunité exceptionnelle : l'ouverture d'une pharmacie dans la réserve autochtone de Wendake.

Depuis 2008, elle est pharmacienne copropriétaire de cette pharmacie qui dessert une clientèle à 80 % autochtone. Elle est très fière de faire partie de cette communauté et de travailler dans un milieu de proximité où les relations sont chaleureuses.

Au Québec, les pharmacies dans les réserves autochtones se comptent sur les doigts de la main. Pour Véronique, travailler dans cet environnement est un privilège et une chance unique. Elle a découvert une nouvelle culture et a su créer des liens forts et sincères avec tous ses patients. Au petit village de Wendake, tout le monde se connaît et la pharmacie est même un lieu de rencontre où les gens prennent le temps de discuter entre eux. C'est d'ailleurs un des éléments qu'elle apprécie le plus : le sentiment familial et de proximité. La pharmacie est le seul commerce de la réserve qui est détenu par des Québécois n'ayant pas d'origine autochtone. C'est sans aucun doute une belle réussite d'ouverture dans un contexte de rapprochement des cultures.

Quotidiennement, elle accompagne ses patients, dont certains sont très vulnérables, et leur offre des soins de qualité. Avec une

équipe technique majoritairement autochtone, plusieurs patients de régions éloignées viennent à la réserve de Wendake pour obtenir des soins spécialisés qu'ils ne peuvent obtenir près de leur localité. Ici, ils se sentent rassurés et obtiennent même des services dans leur langue natale.

Pour Véronique, c'est très important de pouvoir établir une relation de confiance et d'ouverture avec les Premières Nations. Pratiquer la pharmacie dans une réserve, c'est faire preuve de sensibilité et d'ouverture, mais demande aussi d'acquérir une expérience administrative différente. Les couvertures d'assurance pour les Premières Nations sont particulières et complexes. À sa pharmacie, Véronique et son équipe technique ont acquis cette compétence et réussissent à offrir un service agréable et à la hauteur des besoins des patients. Elle et son équipe aident même les autres pharmacies à traiter les ordonnances des Premières Nations.

Depuis septembre dernier, un CHSLD a ouvert ses portes dans la réserve. Cela permet à la communauté de recevoir des soins sur place et d'éviter de se déplacer à l'extérieur pour recevoir des traitements médicaux. Fière, Véronique fait partie de l'équipe de soins. Chaque semaine, elle fait une tournée où elle rencontre ses patients, échange avec les médecins et fait part de son évaluation clinique. C'est encore là une belle opportunité pour créer des liens avec ses patients et de pratiquer la pharmacie d'une toute autre façon.

Véronique Lambert est une pharmacienne qui a suivi un parcours atypique pour arriver là où elle en est aujourd'hui. Elle est très fière de travailler dans la réserve autochtone de Wendake et de pouvoir accompagner ses patients au quotidien. Pour elle, travailler dans une réserve autochtone est une expérience humaine extraordinaire qui lui permet de se rapprocher encore plus de sa clientèle. ◀



Le syndic enquête : à quoi s'attendre ?



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



Qui peut demander
une enquête ?



Qu'est-ce qui
détermine si elle
est recevable ?



Qui est au courant
qu'une enquête
est en cours ?



Si je suis visé par
une enquête, serai-je
informé de ce qu'on
me reproche ?



Que vous soyez visé par une enquête ou encore simplement contacté par le syndic au sujet d'une situation, ce dépliant répond aux questions fréquentes en vous présentant brièvement chacune des étapes du déroulement d'une enquête.

Consultez-le au **opq.org** !

Faculté de pharmacie

Université 
de Montréal
et du monde.



Microprogramme de 2^e cycle

en soins
pharmaceutiques
aux aînés

Offrez des soins pharmaceutiques avancés,
de qualité et sécuritaires auprès des aînés

Les aînés représentent une proportion de plus en plus grande de votre clientèle?

Acquérez des connaissances, des compétences et des habiletés nécessaires à l'optimisation de la pharmacothérapie complexe des personnes âgées, incluant l'élaboration et l'application d'un plan de soins pharmaceutiques personnalisé répondant à leurs besoins.

