
PROJET DE DÉVELOPPEMENT D'UN PROGRAMME D'ÉTUDES EN PHARMACIE

Projet d'adaptation du programme de *Techniques pharmaceutiques*
du Collège Boréal pour un transfert au Cégep de Drummondville

TROISIÈME ET DERNIER RAPPORT PRÉSENTÉ AU RCCFC
RÉSEAU DES CÉGEPs ET DES COLLÈGES FRANCOPHONES DU CANADA

22 avril 2014

Supervision

Brigitte Bourdages
Directrice générale
Cégep de Drummondville

Rédaction

Pierre Grondin
Directeur des affaires étudiantes, des services communautaires
et du développement institutionnel
Cégep de Drummondville

Secrétariat

Jacqueline Lambert, agente de soutien administratif
Cégep de Drummondville

Cégep de Drummondville
Service du développement institutionnel
2014

Afin d'alléger le texte, tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur du masculin et du féminin.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN SITUATION.....	4
OBJECTIFS DU PROJET	4
DESCRIPTION DES ACTIVITÉS.....	5
BILAN FINANCIER.....	12
REMERCIEMENTS.....	16

Annexes :

Pièces justificatives des dépenses encourues

MISE EN SITUATION

En décembre 2012, le service du développement institutionnel du Cégep présentait un projet de développement d'un programme d'études en pharmacie au Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada. Ce projet a été bien accueilli par le comité de projets du RCCFC qui lui a accordé une subvention de 30,911 \$ pour la période se terminant le 30 avril 2014. Le présent rapport couvre la période du 18 janvier 2013 au 11 avril 2014.

OBJECTIFS DU PROJET

Le projet comportait quatre objectifs spécifiques :

1. Réaliser une analyse de situation de travail (AST) et comparer aux tâches du technicien formé au Collège Boréal;
2. Élaborer et valider le projet de formation;
3. Concevoir le programme d'études;
4. Effectuer une analyse des incidences.

Le travail s'est bien déroulé pour les trois premiers objectifs, et ce, dans le respect des échéanciers. **Un solide programme d'études en techniques de pharmacie a été livré le 10 avril 2014.**

APPRÉCIATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES PAR CAROLINE LEGAULT, PROFESSEURE AU
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES EN TECHNIQUES PHARMACEUTIQUES AU COLLÈGE BORÉAL

Bonsoir Lise,

J'ai revu le programme de validation, et je n'ai rien à ajouter. Le document est complet, et représente la formation requise pour une technicienne en pharmacie. De plus, je crois que le programme tel que présenté dans le document rencontre les compétences nationales d'une technicienne en pharmacie règlementé.

Je te félicite, aussi bien que toute l'équipe, pour le travail formidable que vous avez mis dans ce projet.

Il me fait grand plaisir d'avoir eu l'occasion de participer à ce projet, et de travailler avec vous tous.

Je demeure toujours disponible et à votre disposition.

Bonne chance!

Caroline

Caroline Legault

Professeure

tél. 705-560-6673, poste 4641

Collège Boréal

Sudbury ON

Pour ce qui a trait à l'analyse des incidences, le travail été amorcé, mais il reste beaucoup à faire. La direction du Cégep décidera en tenant compte de ses pourparlers avec la direction de l'enseignement collégial de la suite des choses pour l'analyse des incidences. Après cela, il faut des plans cadres, mais cette étape suit l'autorisation de donner le programme d'études par le MESRST.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Dans un ordre chronologique, nous vous présentons un sommaire des activités réalisées.

Le 18 janvier 2013, une conférence téléphonique d'une heure pour la présentation du projet à la Table régionale de l'éducation du Centre-du-Québec (TRECQ). Les participants étaient : Brigitte Bourdages, directrice générale, Robert Champagne, directeur de la formation continue et Pierre Grondin, directeur du développement institutionnel du Cégep, Éric Lampron d'Emploi-Québec, Nadine Tremblay de l'Agence de santé et des services sociaux des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Annick Samson, chargée de projet pour la TRECQ, Yves Gendron, directeur de la FP à la Commission scolaire Des Chênes (CSDC), Claude Savoie, directrice de la FP à la Commission scolaire des Bois-Francs (CSBF), Nancy Bastien, professionnelle au Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et Julie Bastien, chargée de projet pour la TRECQ.

Le 23 janvier 2013, une rencontre a lieu à l'Ordre des pharmaciens du Québec dans ses locaux à Montréal. Cette rencontre réunissait les personnes suivantes : Guylaine Bertrand, pharmacienne coordonnatrice de pratique professionnelle à l'OPQ, Marie-Claude Poulin, pharmacienne adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques à l'OPQ, Jean Spénard, docteur en pharmacologie consultant pour le Cégep, Lise Lecours, experte en formation, consultante pour le Cégep, Michel Cloutier, conseiller pédagogique au Cégep et Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel. L'OPQ présente les documents concernant les *Standards de pratique du personnel technique et de soutien technique et de soutien technique en pharmacie* et le *Document d'accompagnement associé à l'élaboration des standards de pratique du personnel technique et de soutien technique en pharmacie*. Deux représentants du Cégep se joindront au groupe de pilotage de l'OPQ pour ce dossier.

Le 24 janvier 2013, présentation d'une heure du projet dans les bureaux d'Emploi-Québec à Drummondville aux membres du sous-comité de l'adéquation formation-emploi du Conseil régional du marché du travail du Centre-Du-Québec. Les participants sont Pierre Grondin et Robert Champagne du Cégep, Marc Morin, président conseil, Marie-Andrée Coutu, conseillère du conseil, Johanne Lachapelle, coordonnatrice du service aux entreprises de la CSDC, Denise Picard, directrice régionale d'Emploi Québec,

Renée Levasseur, Conseil central du Cœur-du-Québec, Paul Lavergne, Conseil central du Cœur-du-Québec, Martine Pépin, Chambre de commerce et d'industrie et Nancy Bastien, spécialiste en sciences de l'éducation à la Direction régionale de la Mauricie et Centre-du-Québec du MELS.

Le 25 janvier 2013, appropriation des documents de l'OPQ par Lise Lecours, Pierre Grondin et Jean Spénard.

Le 28 janvier 2013, conférence téléphonique d'une heure entre Pierre Grondin et Lise Lecours, consultante pour bilan.

Le 31 janvier 2013, Hélène Béland, pharmacienne et chef du département du programme d'études DEP en assistance technique en pharmacie à la Commission scolaire Des Chênes se joint à l'équipe de développement. L'expertise de madame Béland est fort précieuse.

Le 5 février 2013, échange entre Marie-Claude Poulin de l'OPQ et Pierre Grondin sur la rencontre du 24 janvier 2013.

Le 7 février 2013, préparation de la rencontre du 12 février avec les représentants du MESRST. Des dossiers sont préparés.

Le 11 février 2013, une rencontre réunissant Hélène Béland, pharmacienne et chef du département du programme d'études DEP en assistance technique en pharmacie à la Commission scolaire Des Chênes, Lise Lecours, experte en formation, Jean Spénard, docteur en pharmacologie, Michel Cloutier, conseiller pédagogique au Cégep et Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel a lieu au Cégep de Drummondville afin de s'approprier le DEP en assistance technique en pharmacie.

Le 12 février 2013, une rencontre réunissant trois représentants du Cégep, Brigitte Bourdages, directrice générale, Pierre Asselin, directeur des études et Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel et trois représentants du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et des Technologies, Sonia Léveillé, directrice des programmes techniques et de la formation continue et Robert Poulin, directeur général des affaires universitaires et inter-ordres et formation collégiale et Jean-Marc Bissonnette, directeur de l'adéquation formation-emploi a eu lieu à Québec afin de clarifier, de part et d'autre, la situation pour ce qui a trait à l'avancement des travaux en pharmacie au collégial et aux responsabilités des parties.

Le 13 février 2013 en avant-midi, le projet a été présenté par Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement

institutionnel lors d'une réunion du comité d'intégration en soins infirmiers du CSSS Drummond et du Cégep de Drummondville. À cette rencontre était présent pour le Cégep, Pierre Asselin, directeur des études et Robert Champagne, directeur de la formation continue et pour le CSSS, Danielle Forcier, chef de la Dotation et du développement des ressources humaines, Élise Leclair, directrice des soins infirmiers et Julie Bastien, chargée de projet et Étienne Charpentier, directeur des ressources humaines.

Le 13 février 2013 en après-midi, une rencontre entre Brigitte Bourdages et Pierre Grondin pour faire le point sur le dossier.

Le 15 février 2013, échanges par téléphone entre Lise Lecours et Pierre Grondin sur le plan d'action.

Le 18 février 2013, Brigitte Bourdages, directrice générale et Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel ont présenté le projet au Comité régional de services pharmaceutiques de l'Agence SSS Mauricie-Centre du Québec composé de Nicolas Blanchette, pharmacien et président du comité, Isabelle Houle, pharmacienne en établissement de santé, Charles Fortier, pharmacien en établissement de santé, Hélène Lamy, ATP, Louis Trudel, pharmacien en pratique communautaire, Gaétan Lamy, directeur général de l'Agence, Gilles Hudon, directeur à l'Agence et Caroline Charest, pharmacienne et agente de planification, programmation et recherche à l'Agence. Le comité manifeste son appui aux besoins d'une formation technique en pharmacie et au projet du Cégep de Drummondville.

Le 19 février 2013, échange par téléphone entre Marie-Claude Poulin de l'OPQ et Pierre Grondin sur l'état de situation.

Le 4 mars 2013, conférence téléphonique avec Pierre Grondin, Lise Lecours et Jean Spénard.

Le 6 mars 2013, séance de travail par Brigitte Bourdages et Pierre Grondin.

Le 13 mars 2013, conférence téléphonique avec Pierre Grondin, Lise Lecours et Jean Spénard sur l'analyse de situation de travail AST.

Le 15 mars 2013, rencontre avec le groupe de pilotage de l'OPQ. Cette rencontre réunissait les personnes suivantes : Guylaine Bertrand, pharmacienne coordonnatrice de pratique professionnelle à l'OPQ, Marie-Claude Poulin, pharmacienne adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques à l'OPQ, Jean Spénard, docteur en pharmacologie consultant pour le Cégep, Lise Lecours, experte en formation consultante pour le Cégep, Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des

services communautaires et du développement institutionnel, Nathalie Plante, pharmacienne et déléguée de l'Association des bannières et des chaînes en pharmacie du Québec, Ian Bourgouin, pharmacien et délégué de l'AQPP et Louise Sénécal, ATP déléguée par l'AQATP.

Le 18 mars 2013, rencontre de membres de la direction du Cégep : Brigitte Bourdages, Pierre Asselin, Pierre Grondin, pour faire le point et intégrer Marlène Parent, directrice adjointe des études, responsable des programmes.

Le 12 avril 2013, conférence téléphonique avec Pierre Grondin, Lise Lecours et Jean Spénard sur l'AST.

Le 16 avril 2013, échange par téléphone entre Marie-Claude Poulin de l'OPQ et Pierre Grondin sur l'état de situation.

Le 18 avril 2013, échange par téléphone entre Kim Morris, doyenne des programmes de santé au Collège Boréal et Pierre Grondin pour la délégation à l'AST.

Les 22 et 27 2013, rédaction d'un document synthèse.

Le 29 avril 2013, échange par téléphone entre Marie-Claude Poulin de l'OPQ et Pierre Grondin sur l'état de situation.

Le 30 avril 2013, suivi du dossier auprès de Brigitte Bourdages, directrice générale du Cégep.

Du 1^{er} au 29 avril 2013, travail effectué par Jean Spénard pour l'AST.

Le 8 mai 2013, préparation de l'analyse de situation de travail par Pierre Grondin.

Les 13, 14 et 15 mai 2013, analyse de situation de travail à l'Hôtel Les Suites Labelle à Montréal. Les participants :

- Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel,
- Michel Cloutier, conseiller pédagogique à la formation continue du Cégep,
- Geneviève Lizée, conseillère pédagogique à l'enseignement ordinaire du Cégep,
- Caroline Tardif, chef du département de pharmacie du Collège Boréal,
- Marie-Claude Poulin, pharmacienne adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques à l'OPQ,
- Ian Bourgouin, pharmacien et délégué de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires,
- France Boucher, pharmacienne et directrice générale adjointe à l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec,
- Sonia Oundjian, assistante technique en pharmacie,

- Marie-Josée Caron, pharmacienne,
- Geneviève Cayer, pharmacienne,
- Barbara Servant, assistante technique en pharmacie,
- Marie-Pier De Grandpré, assistante technique en pharmacie,
- Hélène Béland, pharmacienne et chef du département d'ATP au CFP Paul-Rousseau.
- Marie-Ève Girouard, assistante technique en pharmacie,
- Sylvie Rousseau, pharmacienne,
- Marie-Julie Saydé, pharmacienne,
- Lucie Lapierre, assistante technique en pharmacie,
- Dominique Chrétien, pharmacienne,
- Nadia Charrette, adjointe administrative,
- Lise Lecours, consultante en développement de programmes.

22 mai 2013, travail effectué par Le-Cours Design pédagogique (visites et AST).

11 juin 2013, échange téléphonique avec Marie-Claude Poulin concernant l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie.

14 juin 2013, réception du rapport de l'analyse de la profession « Technicienne et technicien en pharmacie ».

18 juin 2013, révision du rapport de l'analyse de la profession « Technicienne et technicien en pharmacie ».

12 Juillet 2013, élaboration du cahier de formation du projet de formation.

26 juillet 2013, rencontre dans les bureaux de l'OPQ à Montréal pour une harmonisation du travail sur les compétences entre l'équipe de travail du Cégep et celle de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

5 août 2013, mise à jour du dossier par Pierre Grondin.

21 août 2013, discussion téléphonique entre Pierre Grondin du Cégep de Drummondville et Kim Morris du Collège Boréal.

26 août 2013, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Marie-Claude Poulin de l'OPQ.

9 septembre 2013, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Lise Lecours sur le projet de validation du programme de formation.

12 septembre 2013, travaux préparatoires à la rencontre de validation.

19 septembre 2013, validation du projet de formation à l'Hôtel Sandman sis à Longueuil. Les participants :

- Pierre Grondin, directeur des affaires étudiantes, des services communautaires et du développement institutionnel,
- Michel Cloutier, conseiller pédagogique à la formation continue du Cégep,
- Émilie Le François, conseillère pédagogique à l'enseignement ordinaire du Cégep;
- Caroline Tardif, chef du département de pharmacie du Collège Boréal;
- Marie-Claude Poulin, pharmacienne adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques à l'OPQ,
- France Boucher, pharmacienne et directrice générale adjointe à l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec,
- Marie-Josée Caron, pharmacienne,
- Geneviève Cayer, pharmacienne.
- Hélène Béland, pharmacienne et chef du département d'ATP au CFP Paul-Rousseau.
- Marie-Ève Girouard, assistante technique en pharmacie,
- Lucie Lapierre, assistante technique en pharmacie,
- Lise Lecours, consultante en éducation,
- Jean, Spénard, pharmacien et docteur en pharmacologie,
- Nadia Charrette, adjointe administrative,
- Nathalie Plante, pharmacienne et représentante de l'Association des bannières et des chaînes de pharmacies du Québec.

21 septembre 2013, mise à jour du dossier par Pierre Grondin.

Octobre et novembre 2013, travail de l'équipe sur le programme d'études.

6 décembre 2013, rencontre entre Pierre Grondin et Alain Bureau, chef du département de pharmacie du CSSS Drummond.

17 décembre 2013, une version préliminaire du programme d'études est produite en techniques de pharmacie.

22 décembre 2013, mise à jour du dossier par Pierre Grondin.

31 décembre 2013, travail de Jean Spénard en novembre et décembre 2013.

17 janvier 2014, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Marie-Claude Poulin.

23 janvier 2014, facture novembre, décembre 2013 et janvier 2014 d'Hélène Béland.

28 janvier 2014, travail sur le programme d'études par Lise Lecours.

30 janvier 2014, commentaires de Caroline Legault de Boréal sur le projet.

3 février 2014, commentaires de 4 pages de Marie-Claude Poulin sur le projet de programme d'études.

5 février 2014, travail de Jean Spénard en janvier 2014.

7 février 2014, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Marie-Claude Poulin.

7 février 2014, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Lise Lecours.

8 février 2014, mise à jour du dossier par Pierre Grondin.

21 février 2014, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Marie-Claude Poulin.

26 février 2014, travail sur le programme d'études par Lise Lecours.

1^{er} mars 2014, travail de Jean Spénard en février.

27 mars 2014, travail sur le programme d'études par Lise Lecours.

9 avril 2014, travail de Jean Spénard en mars 2014.

11 avril 2014, discussion téléphonique entre Pierre Grondin et Marie-Claude Poulin.

RÉALISATION

LIVRAISON DU PROGRAMME D'ÉTUDES

LE 10 AVRIL 2014

BILAN FINANCIER

Le présent bilan financier couvre la période du 18 janvier 2013 au 11 avril 2014.

<i>Budget</i>	<i>Dépenses</i>	<i>Commentaires</i>
RESSOURCES HUMAINES		
Docteur en pharmacologie : 72 heures à 70 \$ / h	13 025,47 \$	Facture 130402CD = 253,33 \$ Facture 130304CD = 422,67 \$ Facture 130403CD = 1 918,40 \$ Facture 130331CD = 130,63 \$ Facture 130501CD = 2 338,40 \$ Facture 130501CD-D = 115,62 \$ Facture 20130612-CD = 2 764,00 \$ Facture 20130701-CD = 729,02 \$ Facture 20130802-CD = 996,14 \$ Facture 20131004 CD = 1 227,93 \$ Facture 20131231 CD = 1 000,74 \$ Facture 20140205 CD = 321,93 \$ Facture 20140301 CD = 320,09 \$ Facture 20140409 CD = 486,57 \$ <i>Les factures des honoraires incluent des frais de déplacement.</i>

Budget	Dépenses	Commentaires
RESSOURCES HUMAINES		
Experte en formation : 168 heures à 100 \$ / h	61 396,95 \$	Facture 1068 = 1 034,79 \$ Facture 1073 = 1 189,08 \$ Facture 1078 = 2 828,40 \$ Facture 1090 = 4 139,12 \$ Facture 1098 = 9 959,13 \$ Facture 1102 = 4 012,63 \$ Facture 1108 = 10 577,71 \$ Facture 1119 = 7 420,48 \$ Facture 1126 = 9 198 \$ Facture 1130 = 4 024,13 \$ Facture 1133 = 2 759,40 \$ Facture 1139 = 1 954,58 \$ Facture 1148 = 2 299,50 \$ <i>Les factures des honoraires incluent des frais de déplacement.</i>
Conseiller pédagogique 50 heures à 50 \$ / h	3 250,00 \$	Dépenses assumées par le Cégep sous forme d'équivalence = 65 heures x 50 \$ = 3 250 \$
Secrétaire : 21 heures à 25 \$/h	675,00 \$	Dépenses assumées par le Cégep sous forme d'équivalence = 25 heures x 27 \$ = 675 \$
Enseignante au DEC techniques pharmaceutiques (Boréal) : 150 heures à 50 \$ / h	6 080,00 \$	Facture VEN00023394 5 000 \$ Sous forme d'équivalence de temps = 10 heures x 45 \$ = 450 \$ 4 heures x 45 \$ = 180 \$ 10 heures x 45 \$ = 450 \$

Budget	Dépenses	Commentaires
RESSOURCES HUMAINES		
Assistantes techniques en pharmacie et pharmaciennes	4 889,85 \$	Contrats AST participantes : Lucie Lapierre = 300,00 \$ Marie-Julie Saydé = 689,85 \$ Sylvie Rousseau = 600,00 \$ Marie-Ève Girouard = 300,00 \$ Sonia Oundjian = 200,00 \$ Marie-Josée Caron = 900,00 \$ Genviève Cayer = 900,00 \$ Barbara Servant = 200,00 \$ Marie-Pierre De Grandpré = 200,00 \$ Dominique Chrétien = 600,00 \$
Chef du DEP ATP (CSDC) : 14 heures à 50 \$ / h	4 544,40 \$	Facture 8 avril 2013 = 200,00 \$ Facture 15 mai 2013 = 958,34 \$ Facture 24 sept. 2013 = 1 619,55 \$ Facture 23 janvier 2014 = 1 766,51 \$ <i>Les factures des honoraires incluent des frais de déplacement.</i>
Pharmaciens - établissement de santé et pharmacie privée. 40 heures à 65 \$ / h	6 825,00 \$	Dépenses assumées par l'OPQ sous forme d'équivalence = 103,5 heures x 65 \$ = 6 727,50 \$ Pharmacien chef du CSSS Drummond = 1,5 heure x 65 \$ = 97,50 \$

COORDINATION ET GESTION		
Doyenne de l'école des sciences de la santé du Collège Boréal	260,00 \$	Dépenses assumées par le Collège Boréal sous forme d'équivalence = 4 heures x 65 \$ = 260 \$
Directeur du développement institutionnel 40 heures à 65 \$ / h	8 255,00 \$	Dépenses assumées par le Cégep sous forme d'équivalence= 127 heures x 65 \$ = 8 255 \$
AUTRES	4 731,90 \$	Notes de frais avec pièces :
Déplacements = 5 924,59 \$		Lucie Lapierre = 167,88 \$
Papeterie, téléphones et divers = 100,00 \$		Marie-Julie Saydé = 561,00 \$
		Sylvie Rousseau = 1 024,07 \$
		Marie-Ève Girouard = 436,93 \$
		Sonia Oundjian = 23,50 \$
		Marie-Josée Caron = 22,00 \$
		Geneviève Cayer = 23,50 \$
		Barbara Servant = 67,50 \$
		Marie-Pier De Grandpré = 33,44 \$
		Dominique Chrétien = 372,53 \$
		Caroline Tardif = 2 000,00 \$
	1,192.69 \$	Dépenses assumées par le Cégep pour son personnel avec pièces :
		Michel Cloutier = 59,79 \$
		Pierre Grondin = 64,57 \$
		Pierre Grondin = 51,72 \$
		Geneviève Lizée = 53,93 \$
		Geneviève Lizée = 234,84 \$
	100,00 \$	Michel Cloutier = 302,81 \$
		Pierre Grondin = 319,53 \$
		Pierre Grondin = 105,50 \$
		Papeterie, téléphones et divers.
Total des dépenses	115 226,26 \$	

Montant accordé par le RCCFC	30 911, \$	La première tranche de 7 728 \$, la deuxième tranche de 7 728 \$ et la troisième tranche de 7 728 \$ ont été versées par le RCCFC.
-------------------------------------	-------------------	---

REMERCIEMENTS

Nous remercions le RCCFC pour cet appui au projet de développement d'une formation collégiale en pharmacie. Le travail accompli a permis de créer un programme d'études collégiales novateur en techniques de pharmacie.

19

SANTÉ

TECHNICIENNE ET TECHNICIEN EN PHARMACIE

PROGRAMME DE FORMATION

Avril 2014

ÉQUIPE DE PRODUCTION

COORDINATEUR ET DIRECTEUR DU PROJET

Pierre Grondin

Cégep de Drummondville

CONCEPTION ET RÉDACTION

Lise Lecours

Conseillère en élaboration de programmes

Le-cours.ca design pédagogique Inc.

COLLABORATION À LA CONCEPTION ET À LA RÉDACTION

Jean Spénard, pharmacien

Professeur associé, Département de pharmacologie, Université de Montréal

Hélène Béland, pharmacienne

Enseignante, diplôme d'études professionnelles (DEP) en Assistance technique en pharmacie, Commission scolaire des Chênes

RÉVISION LINGUISTIQUE

Sous la responsabilité du Cégep de Drummondville

MISE EN PAGE ET ÉDITION

Sous la responsabilité du Cégep de Drummondville

REMERCIEMENTS

La production du présent document a été possible grâce à de nombreux collaborateurs et collaboratrices des milieux du travail et de l'éducation. Le cégep de Drummondville remercie les personnes suivantes.

Milieu du travail

Geneviève Cayer, Pharmacienne Chef adjointe
Centre Hospitalier de l'Université de Montréal
Campus Notre-Dame
Montréal

Marie-Julie Saydé, Pharmacienne
exerçant chez Pharmacie Brunet Aubin et Lacasse
Gatineau

Sylvie Rousseau, Pharmacienne
CSSS de Manicouagan
Baie-Comeau

Hélène Béland, Pharmacienne
Pharmacie Brunet Setlakwe et Beaulieu
Drummondville

Marie-Josée Caron, pharmacienne
Pharmacie Normand Gauthier
Laval

Dominique Chrétien, Pharmacienne
Chef adjointe aux soins pharmaceutiques
Centre Hospitalier Universitaire de Québec
Pavillon St-François d'Assise
Québec

Lucie Lapierre, Assistante technique chef
Pharmaprix Yvonne Khamla
St-Eustache

Marie-Pier De Grandpré, Assistante technique chef
Pharmacie Jean Coutu
Longueuil

Barbara Servant, Assistante technique pharmacie
Hôpital Charles-Le Moyne
Greenfield Park

Marie-Ève Girouard, Assistante technique chef
CSSS La Pommeraie
CH Brome-Missisquoi-Perkins
Cowansville

Sonia Oundjian
Chef de service des Assistantes techniques
Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
Montréal

Marie-Claude Poulin, pharmacienne
Adjointe à l'organisation des soins et services
pharmaceutiques
Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ)
Montréal

France Boucher, pharmacienne
Directrice générale adjointe
Association des pharmaciens des établissements de
santé du Québec (APES)
Montréal

Ian Bourgoïn, pharmacien
Pharmacien délégué
Association québécoise des pharmaciens
propriétaires (AQPP)
Montréal

Nathalie Plante, pharmacienne
Vice-présidente adjointe pharmacie Groupe PJC
Association des bannières et des chaînes de
pharmacies du Québec

Milieu de l'éducation

Pierre Grondin
Directeur du projet
Cégep de Drummondville

Michel Cloutier
Conseiller pédagogique RAC
Formation continue
Cégep de Drummondville

Geneviève Lizée
Conseillère pédagogique
Enseignement ordinaire
Cégep de Drummondville

Émilie Lefrançois
Conseillère pédagogique
Enseignement ordinaire
Cégep de Drummondville

Hélène Lachapelle
Directrice adjointe des études
Service de l'aide à la réussite
Cégep de Drummondville

Caroline Legault
Coordonnatrice
Techniques pharmaceutiques
Collège Boréal
Sudbury, Ontario

Sylvie Boulet
Stagiaire en enseignement
Formation professionnelle et technique
Université du Québec à Montréal
Montréal

TABLE DES MATIERES

Équipe de production	3
Table des matières.....	7
Présentation du programme d'études	9
Vocabulaire	11
Formation spécifique.....	13
Buts de la formation spécifique.....	15
Intentions éducatives du programme.....	16
Matrice des compétences.....	17
Harmonisation.....	19
Objectifs et standards	20

Techniques de pharmacie	
Année d'approbation :	
Type de sanction :	Attestation ou Diplôme d'études collégiales
Nombre d'unités :	88 1/3 unités (inclus 26 2/3 unité pour la formation générale)
Durée totale	2565 heures contact

Formation générale :	660 heures contact
Formation spécifique	1905 heures contact

Durée maximale allouée à l'enseignement clinique : **210 h heures contact**

Conditions d'admission :

Est admissible au programme la personne qui satisfait aux conditions générales d'admission définies dans le Règlement sur le régime des études collégiales (RREC) à l'article 2, et le cas échéant, aux conditions particulières suivantes :

Depuis l'automne 2010

1. Mathématiques de la quatrième secondaire Technico-sciences (064-406 ou 064-426) ou Sciences naturelles (065-406 ou 065-426);
2. Science et technologie de l'environnement (058-404) ou Sciences et environnement (058-402) de la 4^e secondaire;
3. Chimie de la cinquième secondaire (051-504).

Ou

Avant 2010

1. Mathématiques de la quatrième secondaire 068-436;
2. Sciences physiques de la quatrième secondaire (056-486 et 056-430 **ou** 056-416 et 056-430)
3. Chimie de la cinquième secondaire (051-584).

PRÉSENTATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Le programme *Techniques de pharmacie* s'inscrit dans les finalités et les orientations de la formation technique qui guident l'action du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie; en fonction du cadre réglementaire, le programme est défini par compétences et formulé par objectifs et par standards.

Le programme *Techniques de pharmacie* est un nouveau programme. Aucun programme équivalent n'existe au niveau collégial. Étant donné sa nature très particulière, le développement a été fait autant pour une attestation d'études collégiales que pour un diplôme d'études collégiales.

Si le programme *Techniques de pharmacie* mène à un diplôme d'études collégiales, il comprendra une composante de formation générale qui est commune à tous les programmes d'études (16 2/3 unités), une composante de formation générale qui est propre au programme (6 unités), une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes (4 unités) et une composante de formation spécifique de 61 2/3 unités. Dans les pages qui suivent, seule la composante de formation spécifique est présentée. Cette composante peut mener directement à une attestation d'études collégiales.

Pour sa composante de formation spécifique, ce programme a été conçu suivant le cadre d'élaboration des programmes d'études techniques. L'approche implique la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation et elle tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation technique. Les objectifs et standards servent à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation, cette dernière responsabilité appartenant aux établissements d'enseignement collégiaux. La réussite du programme d'études permet à l'élève de se qualifier pour exercer sa profession en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail et la teneur de ses apprentissages contribue à assurer sa polyvalence.

Formation spécifique

(61 2/3 unités)

1. Analyser la fonction de travail.
2. Développer une vision intégrée et transférable du fonctionnement des différents systèmes de l'organisme humain.
3. Établir des liens entre les principes généraux de la pharmacothérapie et le traitement.
4. Établir le lien entre la nature physicochimique des ingrédients utilisés dans une préparation magistrale, les modes opératoires et les manipulations techniques associées.
5. Assurer l'utilisation des systèmes informatiques et automatisés propres au domaine pharmaceutique.
6. Établir le lien entre la nomenclature des médicaments, leurs mécanismes d'action et leurs usages thérapeutiques.
7. Assurer le respect du cadre légal et des normes inhérentes au domaine pharmaceutique.
8. Effectuer la vérification « contenant-contenu » des médicaments.
9. Appliquer les techniques de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.
10. Communiquer et interagir en milieu de travail
11. Gérer les activités techniques liées au traitement des ordonnances et requêtes.
12. Gérer les opérations de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.
13. Gérer les programmes de qualité du domaine pharmaceutique.
14. Gérer les ressources informationnelles.
15. Gérer les approvisionnements des médicaments, produits, matériels et services.
16. Gérer le personnel technique.

17. Gérer la qualité du service à la clientèle.
18. Assister le patient.
19. Soutenir la prise en charge du patient.

VOCABULAIRE

Programme

Le programme est constitué d'un ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés (Règlement sur le régime des études collégiales, article 1).

Compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, la compétence est définie comme un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) (Élaboration des programmes d'études techniques, Cadre général – Cadre technique 2002, p. 15).

Objectif

L'objectif englobe la compétence, l'habileté ou la connaissance à acquérir ou à maîtriser (Règlement sur le régime des études collégiales, article 1).

Plus précisément, il présente la compétence à acquérir. Il comprend l'énoncé même de la compétence ainsi que les éléments nécessaires à sa compréhension.

Énoncé de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, l'énoncé de la compétence résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux de la formation technique et, dans certains cas, d'autres déterminants.

Pour la composante de formation générale, il est issu de l'analyse des besoins de formation générale.

Éléments de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les éléments de la compétence se limitent aux précisions nécessaires à sa compréhension. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.

Pour la composante de formation générale, les éléments de l'objectif, formulés sous la forme d'une compétence, en précisent les composantes essentielles. Ils se limitent à ce qui est nécessaire à la compréhension et à l'acquisition de la compétence.

Standard

Le standard se définit comme le niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint (Règlement sur le régime des études collégiales, article 1).

Contexte de réalisation

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, le contexte de réalisation correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, à l'entrée sur le marché du travail. Le contexte ne vise pas à décrire la situation d'apprentissage ou d'évaluation.

Critères de performance

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les critères de performance définissent les exigences qui permettent de déterminer si l'élève a acquis chaque élément de la compétence et, par voie de conséquence, la compétence elle-même. Les critères de performance sont fondés sur les exigences à l'entrée sur le marché du travail. Ils ne constituent pas l'instrument d'évaluation pour lequel ils servent plutôt de références. Chaque élément de la compétence est

assorti d'un critère de performance au moins. Pour la composante de formation générale, les critères de performance définissent les exigences permettant de reconnaître le standard. Dans les deux composantes, tous les critères doivent être respectés pour que l'objectif soit atteint.

Activités d'apprentissage

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, il s'agit des cours (laboratoires, ateliers, séminaires, stages ou autres activités pédagogiques) destinés à assurer l'atteinte des objectifs et des standards visés. Les établissements d'enseignement ont l'entière responsabilité de la définition des activités d'apprentissage et de l'aménagement de l'approche programme.

Pour la composante de formation générale, les éléments des activités d'apprentissage dont le ministre peut déterminer l'ensemble ou simplement une partie sont le champ d'études, la ou les disciplines, la pondération, les heures contact, le nombre d'unités et des précisions jugées essentielles.

FORMATION SPÉCIFIQUE

Buts de la formation spécifique
Intentions éducatives en formation spécifique
Matrice des compétences
Harmonisation
Objectifs et standards de la formation spécifique

BUTS DE LA FORMATION SPÉCIFIQUE

Le programme *Techniques de pharmacie* vise à former des personnes aptes à exercer la profession de technicienne ou technicien en pharmacie dans le domaine des soins et services pharmaceutiques, en milieu communautaire et dans les établissements de santé.

La technicienne ou le technicien en pharmacie exerce une fonction technique liée à la connaissance des médicaments, de la pharmacothérapie, de la législation et de la gestion. Dans le cadre de ses fonctions, la technicienne ou le technicien en pharmacie contribue au soutien des patients dans le suivi de leur thérapie médicamenteuse, collabore à la coordination des opérations de préparation et de distribution des médicaments, supervise la préparation des médicaments stériles et non stériles et assure la gestion du programme d'assurance de la qualité. Cette personne participe à la mise en place de processus de travail et à l'élaboration de protocoles ou de procédures normalisées et voit à leur application. Elle participe également à la gestion du personnel, des approvisionnements, des ressources matérielles et informationnelles ainsi que du parc technologique.

Son travail se réalise au moyen d'équipements, de systèmes informatisés et de matériel de laboratoire, de logiciels spécialisés, et ce dans un contexte de travail d'équipe.

La technicienne ou le technicien en pharmacie travaille en étroite collaboration avec le pharmacien ou la pharmacienne ainsi qu'avec d'autres professionnels de la santé (infirmières et infirmiers, médecins, assistants et assistantes techniques en pharmacie, etc.).

La technicienne ou le technicien en pharmacie doit se montrer polyvalent. Ses tâches peuvent différer selon les milieux de travail, le volume d'ordonnances à traiter et l'organisation du travail.

Conformément aux buts généraux de la formation technique, la composante de formation spécifique du programme *Techniques en pharmacie* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à une profession;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la profession choisie;
 - lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
 - lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail;
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Favoriser la mobilité professionnelle de la personne, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneurship.

INTENTIONS ÉDUCATIVES DU PROGRAMME

Les intentions éducatives en formation spécifique s'appuient sur des valeurs et préoccupations importantes et qui servent de guide aux interventions auprès de l'étudiante ou de l'étudiant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites au niveau des buts de la formation ou des objectifs et standards. Elles peuvent porter sur des attitudes importantes, des habitudes de travail, des habiletés intellectuelles, etc.

Pour le programme *Techniques de pharmacie*, les intentions éducatives en formation spécifique sont les suivantes :

- développer la capacité de se doter de méthodes de travail, tout en ayant le souci de la rigueur, de la précision et de la minutie;
- développer la capacité de communiquer et d'interagir avec les personnes dans diverses situations de travail;
- développer une bonne capacité d'analyse et de synthèse;
- développer l'autonomie et le sens des responsabilités;
- développer le souci de parfaire et de maintenir ses compétences.

MATRICE DES COMPÉTENCES

La matrice des compétences permet d'avoir un aperçu global du programme d'études techniques. Elle regroupe l'ensemble des composantes du programme, et situe chacune des compétences de la formation spécifique.

La matrice des compétences comprend :

- les compétences générales de la formation spécifique qui portent sur des activités de travail communes à différentes tâches ou situations;
- les compétences particulières, qui portent sur des tâches directement rattachées à l'exercice de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale. Le symbole (o) indique un lien, dans l'exercice de la profession, entre une compétence particulière et une compétence générale.

L'ordre de présentation des compétences de la formation spécifique reflète la conception du programme d'études, mais n'infère pas l'application qu'on en fera. La matrice des compétences est fournie à titre indicatif.

MATRICE DES COMPÉTENCES

TECHNIQUES DE PHARMACIE		COMPÉTENCES GÉNÉRALES														
		Numéro de la compétence	Analyser la fonction de travail	Développer une vision intégrée et transférable du fonctionnement des différents systèmes de l'organisme humain.	Établir des liens entre les principes généraux de la pharmacothérapie et le traitement	Établir le lien entre la nature physicochimique des ingrédients utilisés dans une préparation magistrale, les modes opératoires et les manipulations techniques associées.	Assurer l'utilisation des systèmes informatiques et automatisés propres au domaine pharmaceutique.	Établir le lien entre la nomenclature des médicaments, leurs mécanismes d'action et leurs usages thérapeutiques.	Assurer le respect du cadre légal et des normes inhérentes au domaine pharmaceutique.	Communiquer et interagir en milieu de travail	Gérer les programmes de qualité du domaine pharmaceutique.	Gérer les ressources informationnelles.	Gérer les approvisionnements des médicaments, produits, matériels et services.	Gérer le personnel technique.	Gérer la qualité du service à la clientèle.	
Compétences particulières	Numéro de la compétence	1	2	3	4	5	6	7	10	13	14	15	16	17		
Effectuer la vérification « contenant-contenu » des médicaments.	8	0				0	0	0	0	0	0					
Appliquer les techniques de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.	9	0				0	0	0	0	0	0					
Gérer les activités techniques liées au traitement des ordonnances et requêtes.	11	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Gérer les opérations de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.	12	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0			
Assister le patient.	18	0	0	0		0	0	0	0	0	0			0		
Soutenir la prise en charge du patient.	19	0	0	0		0	0	0	0	0	0			0		

HARMONISATION

L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite inter ordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise au jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Au moment d'élaborer le programme, les travaux d'harmonisation n'avaient pas été réalisés pour le programme Techniques de pharmacie.

OBJECTIFS ET STANDARDS

Code :1

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Analyser la fonction de travail.	<ul style="list-style-type: none">▪ En se référant à l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux.▪ En se rapportant aux lois, aux règlements, aux normes et codes en vigueur.▪ En se rapportant aux normes de pratiques professionnelles ainsi qu'aux lois propres à la pratique professionnelle.▪ À partir d'informations concernant les établissements de santé des secteurs public et privé ainsi que du milieu des pharmacies communautaires.▪ À l'aide de données récentes sur la profession.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Caractériser la fonction de travail et ses conditions d'exercice.	<ul style="list-style-type: none">▪ Définition juste de la profession.▪ Distinction claire des champs d'intervention chez les techniciennes et techniciens en pharmacie.▪ Définition juste de ses conditions d'exercice.▪ Reconnaissance juste des divers milieux de travail liés à la pharmacie.▪ Reconnaissance juste des différents cheminements de carrière possibles.
2. Examiner les tâches et les opérations liées à la fonction de travail.	<ul style="list-style-type: none">▪ Reconnaissance juste de l'ensemble des tâches et des opérations.▪ Description juste des conditions de réalisation et des critères de performance associés à chacune des tâches.▪ Mise en relation du processus de travail et des tâches.▪ Prise en considération des principaux modèles d'organisation du travail.
3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.	<ul style="list-style-type: none">▪ Établissement de liens pertinents entre les connaissances, les habiletés et les comportements socioaffectifs, et les différentes tâches de la fonction de travail.▪ Reconnaissance juste des habiletés et des comportements particuliers à l'exercice de la fonction de travail dans les différents milieux.

4. Examiner la réglementation et les normes inhérentes à l'exercice de la profession.

- Reconnaissance juste du rôle, des pouvoirs et des responsabilités des différents organismes liés à la fonction de travail.
- Examen attentif du contexte juridique lié à l'exercice de la profession.
- Mise en évidence des règles d'éthique et du professionnalisme inhérent à l'exercice de la profession.
- Circonscription précise des obligations légales liées à l'exécution des actes professionnels.

5. Définir le rôle des collaborateurs et collaboratrices de la technicienne ou du technicien en pharmacie dans l'exercice de ses fonctions.

- Identification juste des différents collaborateurs et collaboratrices internes et externes.
- Définition claire des rôles de chacun et de chacune en fonction des principaux modèles d'organisation du travail.
- Définition claire des rôles de chacune et de chacun en fonction du système professionnel.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Développer une vision intégrée et transférable du fonctionnement des différents systèmes de l'organisme humain.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En vue de percevoir les conditions de santé de la personne. ▪ À partir d'information clinique, médicale et scientifique. ▪ À l'aide d'ouvrage de référence. ▪ En utilisant la terminologie des sciences de la santé.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Se représenter le corps humain du point de vue anatomique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Localisation précise des principales régions, des structures anatomiques du corps. ▪ Reconnaissance juste de l'organisation structurale du corps. ▪ Justesse de la représentation.
2. Se représenter le corps humain comme un ensemble de systèmes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désignation exacte de la fonction des organes constituant chacun des systèmes. ▪ Reconnaissance juste du fonctionnement physiologique des systèmes. ▪ Mise en évidence appropriée des liens fonctionnels entre les systèmes.
3. Concevoir le corps humain comme un organisme qui se rééquilibre de façon continue.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition claire des mécanismes contribuant à l'homéostasie. ▪ Reconnaissance juste des conditions favorisant l'homéostasie. ▪ Détermination juste des principaux mécanismes physiologiques impliqués.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Établir des liens entre les principes généraux de la pharmacothérapie et le traitement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Avec l'aide du pharmacien. ▪ À partir de l'information recueillie auprès d'une personne, dans son dossier patient incluant le DSQ¹, dans une ordonnance. ▪ À l'aide de la documentation de références ▪ Pour des médicaments sous prescription ou en vente libre incluant les produits naturels. ▪ Dans le cadre du soutien à la prise en charge du patient et de la rédaction de documents (profils pharmacologiques et notes au dossier) ▪ En utilisant la terminologie des sciences de la santé.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Reconnaître les principes généraux de pharmacocinétiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance juste des facteurs influençant l'absorption, la distribution, le métabolisme et l'élimination d'un médicament. • Mise en évidence appropriée des mécanismes d'interaction cinétique entre deux ou plusieurs substances actives entre elles. • Reconnaissance juste des voies d'administration du médicament. • Mise en évidence appropriée des interactions entre les médicaments et les aliments. • Reconnaissance juste des principes de bioéquivalence et de substitution.
2. Reconnaître les principes généraux de pharmacodynamie.	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en évidence appropriée des principes d'une courbe dose-réponse. • Reconnaissance juste des mécanismes d'interaction dynamique entre deux ou plusieurs substances actives entre elles. • Mise en évidence appropriée des principes régissant l'action d'une substance active (médicament) dans l'organisme.

¹ Dossier santé du Québec

3. Mettre en évidence des problèmes pharmacothérapeutiques potentiels.

- Reconnaissance juste d'une voie d'administration ou d'un dosage inapproprié.
- Reconnaissance juste de l'importance de la chrono pharmacologie.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Établir le lien entre la nature physicochimique des ingrédients utilisés dans une préparation magistrale, les modes opératoires et les manipulations techniques associées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ À partir des matières premières, des produits en cours de préparation et des produits finis. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ À l'aide d'instruments de mesure; de solutions chimiques; de fiches techniques; de formules maîtresse, de procédures de travail. ▪ En utilisation la terminologie du domaine pharmaceutique. ▪ Dans le respect des normes en vigueur (SIMDUT, NIOSH, etc.)
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Reconnaître les propriétés fonctionnelles d'un ingrédient et son usage dans la préparation.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance juste des caractéristiques physicochimiques des ingrédients utilisés. • Mise en évidence appropriée des ingrédients actifs et inactifs, de la voie d'administration, des particularités du patient (capacité, problèmes de santé, confort, facilité d'administration) • Classification juste des ingrédients selon leur (s) rôle (s) dans la préparation. • Établissement d'un lien entre un ingrédient et le produit à préparer, son dosage, la forme pharmaceutique désirée et la libération du principe actif.
2. Interpréter les réactions physico-chimiques propres aux préparations magistrales	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en évidence appropriée des compatibilités et incompatibilités des ingrédients • Interprétation juste du résultat des opérations appliquées aux ingrédients. • Établissement d'un lien entre la nature physicochimique des ingrédients et la stabilité physique et chimique du produit.
3. Valider la conformité d'une formule maîtresse	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée des tableaux de stabilité et de compatibilité. • Reconnaissance juste de la forme pharmaceutique et de ses particularités.

- Repérage juste des conditions de conservation.
- Vérification rigoureuse de l'exactitude des calculs.
- Validation appropriée auprès du pharmacien.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Assurer l'utilisation des systèmes informatiques et automatisés propres au domaine pharmaceutique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les situations représentatives de l'exercice de la profession. ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ À partir des règles et procédures de l'établissement. ▪ À partir d'un poste de travail informatisé isolé ou en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. ▪ À l'aide des manuels de référence et des outils d'aide en ligne des différents logiciels en français et en anglais.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Utiliser un poste de travail informatisé.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche fructueuse sur Internet. ▪ Création et gestion efficace des répertoires de fichiers. ▪ Application réfléchie de la procédure de sécurité informatique. ▪ Respect des règles d'ergonomie.
2. Utiliser les logiciels pharmaceutiques de préparation des ordonnances.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste des principes sur lequel s'appuient les systèmes. ▪ Reconnaissance juste des différentes données utiles. ▪ Application éclairée des fonctionnalités courantes. ▪ Reconnaissance juste des erreurs. ▪ Apport des correctifs nécessaires. ▪ Manifestation de rigueur et de vigilance. ▪ Soutien approprié au personnel de soutien technique.
3. Utiliser un système automatisé et robotisé de distribution des médicaments.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtrise du fonctionnement du système. ▪ Analyse judicieuse des besoins de distribution et des limites du système. ▪ Programmation précise du système. ▪ Supervision adéquate de l'approvisionnement en médicaments. ▪ Résolution des problématiques courantes. ▪ Contrôle adéquat des résultats obtenus.

4. Utiliser les logiciels propres à la gestion d'une pharmacie.

- Production diligente de document à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, d'un chiffrier ou autres selon les besoins.
- Exploitation judicieuse d'un logiciel de gestion des approvisionnements.
- Recherche fructueuse dans des bases de données.
- Manifestation de débrouillardise.

5. Agir comme super utilisateur.

- Mise à jour continue des systèmes en place.
- Coordination appropriée des entretiens préventifs
- Réponses appropriées au signalement de bris ou dysfonctionnements des outils technologiques
- Gestion appropriée des changements technologiques.
- Communication et suivis appropriés auprès des personnes concernées.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Établir le lien entre la nomenclature des médicaments, leurs mécanismes d'action et leurs usages thérapeutiques.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ À partir du classement de la RAMQ². ▪ À partir de l'information recueillie auprès d'une personne, dans son dossier patient incluant le DSQ³, dans une ordonnance. ▪ Pour des médicaments sous prescription ou en vente libre ▪ Pour des produits naturels ayant un effet thérapeutique reconnu ou potentiel ▪ Dans le cadre du soutien à la prise en charge du patient et de la rédaction de documents (profils pharmacologiques et notes au dossier) ▪ En utilisant la terminologie des sciences de la santé. ▪ À l'aide de documents de références et d'outils spécialisés tels des logiciels d'aide à la décision (ex : <i>RxVIGILANCE</i>), guides de références générales tel le compendium des produits et spécialités pharmaceutiques (e-CPS), base de données de Santé Canada (médicaments et produits naturels).
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Caractériser les situations pathologiques générant une thérapie médicamenteuse particulière.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste des caractéristiques générales des pathologies courantes. ▪ Appréciation juste des facteurs de risque. ▪ Description juste du processus évolutif et des complications possibles. ▪ Établissement d'un lien entre les résultats des examens médicaux, les analyses de laboratoire, et la pathologie. ▪ Utilisation adéquate des termes et abréviations associées aux pathologies et analyses de laboratoire les plus courantes. ▪ Reconnaissance juste des situations nécessitant une prise en charge immédiate.

² Régime d'Assurance Maladie du Québec

³ Dossier santé du Québec

2. Caractériser les principaux mécanismes d'action des médicaments selon leurs effets sur les systèmes.
- Établissement d'un lien entre une famille de médicaments et son mécanisme d'action.
 - Établissement d'un lien entre une sous-classe de médicaments et ses effets physiologiques et thérapeutiques.
 - Mise en évidence appropriée des contre-indications possibles et des interactions les plus importantes.
3. Reconnaître les effets d'une thérapie médicamenteuse.
- Reconnaissance juste des effets bénéfiques possibles d'un médicament.
 - Reconnaissance juste des effets indésirables possibles d'un médicament.
4. Reconnaître les médicaments d'usage courant.
- Reconnaissance juste du nom commercial et du nom commun des médicaments courants.
 - Reconnaissance précise des dosages usuels.
 - Reconnaissance juste des formes, des teneurs et voies d'administration.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Assurer le respect du cadre légal et des normes inhérentes au domaine pharmaceutique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ En se référant à des organismes reconnus et à des personnes-ressources. ▪ En utilisant des sources de référence informatisées.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Prendre en considération les lois et les règlements de portée générale ou particulière.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste des compétences locales, provinciales, fédérales et internationales. ▪ Repérage précis des articles de loi s'appliquant au contexte de travail. ▪ Reconnaissance juste de la signification et de la portée des dispositions légales applicables. ▪ Reconnaissance juste des conséquences du non-respect d'une obligation légale.
2. Prendre en considération les normes et les standards applicables dans le milieu de travail.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste de l'importance des normes propres au milieu de travail. ▪ Établissement d'un lien entre les normes et les standards, les politiques, procédures et programmes de qualité en place.
3. Mettre en place les activités locales liées aux inspections externes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation de la documentation appropriée. ▪ Démonstration de professionnalisme dans la relation avec l'inspecteur ou l'inspectrice. ▪ Démonstration d'ouverture d'esprit et d'intégrité. ▪ Mise en place du suivi découlant de l'inspection.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la vérification « contenant-contenu » des médicaments.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le respect de la politique et des procédures de délégation du milieu de travail. ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ Dans le respect des champs d'activités réservées du pharmacien ▪ À partir d'ordonnances et de requêtes traitées par le personnel de soutien technique. ▪ À l'aide d'une liste de médicaments disponibles dans le milieu de travail. ▪ À l'aide d'un système informatisé, numériseurs et des logiciels de pharmacie.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Établir un lien entre l'identité du médicament et son apparence visuelle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste de l'aspect visuel des médicaments. ▪ Mise en évidence du nom générique et du nom commercial des médicaments.
2. Comparer le nom du médicament de l'étiquette d'un contenant à son contenu.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect d'une certaine cadence. ▪ Application rigoureuse de la procédure en place. ▪ Détection rapide et correction appropriée des erreurs. ▪ Utilisation efficace des équipements. ▪ Atteinte du niveau de qualité exigée par les protocoles mis en place.
3. Compléter la documentation établie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Signalement juste des erreurs. ▪ Documentation appropriée et précise dans les registres prévus.

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence****Contexte de réalisation**

Appliquer les techniques de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.

- En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire.
- Dans un endroit dédié à la préparation des médicaments respectant les normes en vigueur.
- À partir :
 - de directives;
 - de protocoles.
- À l'aide des techniques :
 - préparation de produits de spécialités, produits antinéoplasiques, produits dangereux, alimentation parentérale, thérapie parentérale à domicile, gouttes ophtalmiques, produits biologiques, thérapie génétique, etc.;
 - préparation de produits courants : ajouts aux solutés, reconstitution par dilution, etc.;
 - par pompe volumétrique, à partir de solution mère;
 - préparations non stériles : crèmes, onguents, solutions, etc.
- À l'aide :
 - des produits nécessaires;
 - d'un habillement approprié;
 - de l'équipement approprié;
 - des logiciels appropriés;
 - de la documentation requise.
- Dans le respect :
 - des règles d'hygiène et d'asepsie;
 - des règles de santé et sécurité;
 - des standards de pratique;
 - des normes de l'OPQ⁴, de l'USP^{5,6}, de la NF⁷, etc.

⁴ Ordre des Pharmaciens du Québec

⁵ United States Pharmacopeia, dont les chapitres 795 et 797.

⁶ United States Pharmacopeia

⁷ National Formulary

Éléments de la compétence

Critères de performance

1. Effectuer la mise en place.

- Respect des règles d'hygiène et d'asepsie.
- Vérification rigoureuse que la formule maîtresse ou le protocole utilisé correspond à la préparation magistrale prescrite.
- Choix exact des ingrédients, du matériel et de l'équipement.
- Vérification rigoureuse de la qualité des ingrédients et du matériel.
- Détermination juste du matériel et équipement à utiliser et compréhension de son fonctionnement

2. Calculer les quantités d'ingrédients.

- Manifestation de rigueur.
- Exactitude des calculs et mesures des quantités.

3. Appliquer la technique.

- Choix approprié de la technique.
- Mesure exacte des ingrédients.
- Suivi rigoureux de la formule maîtresse ou du protocole de préparation
- Application rigoureuse du processus de préparation défini dans la formule maîtresse ou du protocole de préparation.
- Utilisation appropriée du matériel, des appareils et instruments requis.
- Manifestation de précision, de minutie et d'efficacité.
- Vérification rigoureuse de la qualité du produit fini.
- Emballage et étiquetage adéquat du produit.
- Détermination de la date limite d'utilisation.
- Entreposage adéquat du produit fini.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer et interagir en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. • Dans le respect des lois, des règlements et normes en vigueur. • À partir de ses interventions, ses observations et les renseignements obtenus. • En présence des membres de l'équipe soignante (patients, pharmaciens, personnel de soutien technique, autres professionnelles et professionnels de la santé) • En présence de personnes ciblées comme la famille d'un patient, un fournisseur, des inspecteurs gouvernementaux, un gestionnaire, etc. • Au sein d'une équipe du quart de travail, d'une équipe multidisciplinaire et lors de rencontres de travail. • En personne, par contact téléphonique et par courriel. • À partir de protocoles et des procédures de l'organisation.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Établir et maintenir une communication aidante avec une patiente ou un patient.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approche adaptée à la situation, aux caractéristiques de la personne et à son état physique et psychologique. ▪ Établissement d'une relation empathique. ▪ Respect des règles d'éthique et de la confidentialité.
2. Établir et maintenir des relations de collaboration avec les pharmaciens, les coéquipiers, les subordonnés et autres professionnels de la santé.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perception et expression claires des besoins et des attentes. ▪ Manifestation de professionnalisme. ▪ Respect des rôles et responsabilités de chacun. ▪ Application correcte des techniques de communication. ▪ Communication efficace et pertinente ▪ Contribution efficace à la résolution des problèmes vécus par l'équipe.

3. Tenir des réunions d'équipe.
- Planification et organisation des rencontres dans le respect des modes d'organisation en place.
 - Application correcte des techniques d'animation d'une réunion d'équipe.
 - Rédaction d'un compte-rendu clair et complet.
 - Mise en place des actions de suivi sous sa responsabilité.
4. Composer avec des situations conflictuelles ou émotives difficiles.
- Appréciation juste des événements.
 - Contrôle de soi.
 - Appréciation juste de sa capacité d'intervention.
 - Intervention appropriée.
5. Rédiger des documents de nature administrative.
- Rédaction claire de notes d'information destinées au personnel et autre professionnel de la santé.
 - Élaboration de politiques et de procédures claires et respectueuses des modes d'organisation en place, des lois et règlements.
 - Rédaction claire de documents clinico - administratifs :
 - incidents-accidents;
 - note de divulgation;
 - analyse prospective;
 - assurance qualité;
 - performance et suivi des indicateurs.

<i>Objectif</i>	<i>Standard</i>
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer les activités techniques liées au traitement des ordonnances et requêtes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail en place. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ Dans le respect des champs d'activités réservées du pharmacien ▪ Dans le respect des politiques et procédures du milieu de travail. ▪ À partir d'ordonnances et de requêtes reçues et traitées par le personnel de soutien technique; d'une liste de médicaments disponibles dans le milieu de travail. ▪ Dans le respect des normes de pratiques de l'OPQ, par exemple pour la vérification contenant-contenu. ▪ Dans le respect des protocoles, ordonnances collectives, etc. ▪ À l'aide d'un système informatisé et des logiciels de pharmacie. ▪ En présence d'équipements spécialisés.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Établir et mettre en place les processus.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des modes d'organisation en place et des objectifs établis par le pharmacien. ▪ Détermination d'un ordre de priorité et de délai d'exécution réaliste. ▪ Élaboration de procédures claires et explicites. ▪ Prise en compte de tous les aspects critiques relatifs au traitement des ordonnances et requêtes. ▪ Suite logique et efficace des opérations. ▪ Information et formation du personnel concerné.
2. Résoudre des problématiques courantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance juste des situations où l'intervention du pharmacien est requise. ▪ Repérage rapide de toute irrégularité ou erreur au niveau : <ul style="list-style-type: none"> ○ cueillette de l'information auprès du patient ou de la patiente;

- qualité des renseignements saisis au dossier pharmaceutique;
 - validation et interprétation technique de l'ordonnance;
 - calculs simples et complexes;
 - critères d'ajustements ou de substitution;
 - saisie et étiquetage des médicaments à préparer;
 - emballage adéquat et sécuritaire répondant aux besoins du patient;
 - consignation appropriée de tout renseignement manquant;
 - remise au patient d'informations écrites pertinentes à sa thérapie.
- Détection rapide des ordonnances incomplètes, erronées, frauduleuses ou abusives.
 - Rectification adéquate de toute erreur relative aux critères d'ajustement ou de substitution.
 - Résolution appropriée des problématiques reliées au remboursement et au paiement par des tiers de médicaments, de soins et de services pharmaceutiques. .
 - Prise en compte rigoureuse de la règle de double vérification.

3. Assurer le suivi et la mise à jour continue du processus.

- Analyse minutieuse des résultats obtenus.
- Proposition et mise en place de moyens visant à corriger la situation ou à améliorer l'efficacité du processus.
- Mise à jour du processus.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer les opérations de préparation de produits pharmaceutiques stériles et non stériles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail en place. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ Dans le respect des lois, règlements et normes en vigueur. ▪ Dans le respect des objectifs de préparation du pharmacien. ▪ Dans le respect des politiques et procédures du milieu de travail. ▪ Dans le respect des données de stabilité et compatibilité des médicaments ▪ À partir des données d'utilisation des médicaments remballés préparés en inventaire. ▪ À partir de médicaments préparés ou remballés par un personnel de soutien technique ▪ À l'aide d'un système informatisé et des logiciels de pharmacie. ▪ En présence d'équipements spécialisés.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Assurer l'utilisation et le bon fonctionnement de l'équipement, du matériel et des installations.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervision systématique des éléments de contrôle environnemental. ▪ Supervision systématique de l'application de la procédure d'utilisation de l'équipement couramment utilisé. ▪ Supervision systématique de l'application des techniques de nettoyage et de désinfection. ▪ Suivi régulier du respect des programmes d'entretien préventif. ▪ Correction de tous les écarts observés ou signalés. ▪ Estimation juste des besoins en matériel et en équipement. ▪ Utilisation et mise à jour des registres des équipements.
2. Déterminer les besoins de médicaments remballés et préparés, stériles et non stériles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discrimination rigoureuse entre les besoins prioritaires et les éléments qui les font fluctuer. ▪ Établissement juste des quantités de produits à préparer et à emballer.

- 3. Organiser le travail de préparation.
 - Mise à profit de la fonction inventaire du logiciel utilisé.
 - Respect des descriptions de tâche.
 - Respect des politiques et procédures en place.
 - Prise en compte des besoins de médicaments remballés et préparés, stériles et non stériles.
 - Utilisation optimale des ressources humaines et matérielles.

- 4. Établir et mettre en place les politiques, les procédures,, les techniques de remballage et de préparation des médicaments.
 - Exploitation adéquate de l'équipement disponible.
 - Information, formation et certification du personnel.
 - Prise en compte de la procédure de vérification indépendante et finale.
 - Mise à jour continue des politiques et procédures

- 5. Contrôler les opérations de préparation.
 - Vérification systématique de la manipulation sécuritaire des produits dangereux
 - Vérification rigoureuse des calculs simples et complexes.
 - Vérification systématique de l'application des politiques, procédures et techniques de remballage et de préparation des médicaments stériles et non stériles.
 - Vérification systématique de l'application des techniques aseptiques, des règles d'hygiène, de propreté et de sécurité requises.
 - Résolution rapide des problématiques courantes.
 - Mise en évidence des situations demandant la participation du pharmacien.

- 6. Contrôler la qualité du produit fini.
 - Adéquation parfaite entre le médicament vérifié et l'étiquette, ou la fiche de préparation ou la liste préétablie d'une requête.
 - Rectification de toute erreur relevée.
 - Vérification appropriée de la qualité du produit fini.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer les programmes de qualité du domaine pharmaceutique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail en place. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ À partir des méthodes et des pratiques existantes; des normes et procédures en vigueur; des processus de travail, des procédés de préparation et de emballage des médicaments. ▪ À l'aide d'un système informatisé, d'instruments de mesure et de contrôle appropriés; de registres, de relevés et de listes de vérification. ▪ En respectant les règles de santé et sécurité au travail; les normes d'hygiène, de salubrité et d'asepsie; les normes environnementales en vigueur et les normes de pratique de l'Ordre des pharmaciens.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Élaborer les mesures de contrôle de la qualité pour l'ensemble des processus techniques et de travail.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en évidence des normes de qualité, des risques potentiels et des limites critiques. ▪ Analyse rigoureuse des rapports de déclaration d'incidents et d'accidents. ▪ Détermination précise des points critiques de contrôle. ▪ Développement des politiques et procédures appropriées. ▪ Développement d'outils de contrôle et de registres appropriés.
2. Mettre en place les mesures de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation appropriée du travail à réaliser. ▪ Délégation appropriée des tâches et responsabilités respectives aux membres de l'équipe.
3. Analyser les processus.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation juste des mécanismes de collecte de données propres aux outils développés. ▪ Observation attentive des procédés employés, des méthodes de travail. ▪ Mise en évidence appropriée des situations à risque.

4. Mettre en place les mesures préventives et correctives.

5. Assurer la mise à jour continue du programme d'assurance qualité et des processus.

- Mise en relation adéquate des situations à risque et des mesures préventives applicables.
- Coordination efficace des mesures préventives et correctives applicables.
- Vérification rigoureuse de l'application des mesures préventives et correctives.
- Analyse judicieuse des déviations courantes aux normes.
- Suggestions pertinentes de moyens d'amélioration.
- Mise à jour appropriée des outils de contrôle, des registres et des processus.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer les ressources informationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ En recherche clinique. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail en place et l'assistance d'une personne compétente en gestion et conservation de documents papier ou électronique. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ Dans le respect des objectifs établis par le pharmacien. ▪ Dans le respect des lois, règlements et normes en vigueur. ▪ Dans le respect des standards de pratique de l'OPQ; des règles particulières au milieu; ▪ À partir de ressources informationnelles en format papier et en format électronique.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Élaborer et mettre en place un système de classement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect du calendrier de conservation. ▪ Respect des règles de destruction et de transmission des documents confidentiels. ▪ Respect des protocoles de recherche.
2. Assurer l'application des mécanismes contrôlant la traçabilité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation juste de la conformité aux politiques et procédures des informations documentant les opérations. ▪ Contrôle de la clarté, de la précision et de la lisibilité des renseignements inscrits et saisis. ▪ Respect du délai d'inscription des renseignements au registre. ▪ Soutien approprié au personnel de soutien technique. ▪ Prise en compte des particularités associées à la traçabilité des opérations en recherche clinique.
3. Assurer l'application des mécanismes de gestion des ressources informationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification de la conformité du système de classement. ▪ Vérification du respect du calendrier de conservation et de destruction des documents. ▪ Prise en compte des particularités liées à la

gestion des documents en recherche clinique.

- Communication correcte des attentes et du niveau de satisfaction.
- Évaluation juste des mécanismes de gestion.
- Suggestions d'améliorations souhaitables.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
<p>Gérer les approvisionnements des médicaments, produits, matériels et services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Au niveau des réserves en milieu de soins (centre hospitalier, centre d'hébergements, maison de soins palliatifs, etc.) ▪ À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ainsi que du budget d'exploitation; des contrats d'achats regroupés et des ententes prises avec les fournisseurs; des demandes en provenance de différents services de l'établissement; de l'information fournie par le personnel de soutien technique; des données d'utilisation des médicaments et des médicaments disponibles chez les fournisseurs. ▪ À l'aide des logiciels appropriés; d'un système d'inventaire permanent informatisé, des bases de données, des formulaires; des registres et des rapports; de l'équipement et du matériel nécessaire. ▪ En relation avec le service des approvisionnements de l'organisation, des fournisseurs francophones ou anglophones. ▪ Dans un système d'achat centralisé ou décentralisé. ▪ Dans le cadre du PAS⁸ en établissement de santé. ▪ Dans le respect des contraintes budgétaires. ▪ Dans le respect des lois, règlements et normes en vigueur.
Éléments de la compétence	Critères de performance
<p>1. Déterminer les besoins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse complète des données en provenance du personnel de soutien technique et d'autres demandes. ▪ Analyse rigoureuse de l'inventaire. ▪ Minimisation des risques de rupture de stock. ▪ Mise à profit de la fonction inventaire du logiciel. ▪ Établissement juste des produits et des

⁸ Programme d'accès spécial

	services à commander.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des responsabilités déléguées à un super utilisateur du système d'inventaire.
2. Coordonner le remplacement de produits rappelés ou en rupture d'approvisionnement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des critères de remplacement. ▪ Ajustement précis de la calibration des systèmes automatisés et robotisés de distribution des médicaments. ▪ Mise à jour adéquate de l'inventaire.
3. Acheter les produits et les services.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination juste des commandes à transmettre à l'interne et à l'externe. ▪ Transmission correcte des réquisitions d'achat. ▪ Mise à profit des options de commande par l'intranet et l'internet. ▪ Respect strict du code de déontologie des pharmaciens et des normes en vigueur concernant les négociations et les rencontres avec les fournisseurs.
4. Contrôler les opérations de réception.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place de procédures de vérification et d'entreposage de la marchandise reçue. ▪ Prise en compte des particularités propres : <ul style="list-style-type: none"> ○ aux stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées; ○ à la gestion des stocks d'alcool, de médicaments et de produits dangereux; ○ aux médicaments du PAS et aux médicaments de recherches. ▪ Vérification minutieuse et transmission des factures au service approprié.
5. Assurer l'entreposage adéquat des produits.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place correcte de la marchandise dans les endroits appropriés. ▪ Manipulation sécuritaire des produits fragiles ou dangereux. ▪ Utilisation efficace et correcte des techniques d'entrée et de sortie des produits. ▪ Respect des règles de rotation. ▪ Vérification rigoureuse des conditions d'entreposage (température, humidité, luminosité, etc.). ▪ Vérification constante de la stabilité et de l'intégrité des médicaments. ▪ Contrôle de la qualité de la déclaration en cas de bris de la chaîne de froid d'un vaccin ou

autres médicaments nécessitant des conditions d'entreposage particulières.

6. Contrôler l'inventaire.

- Mise en place de mesures appropriées pour prévenir la perte, le détournement et le vol.
- Détection et correction de toute situation menant à des écarts entre les niveaux d'inventaire souhaités et le niveau réel.
- Vérification périodique des mesures de sécurité.
- Mise à jour rigoureuse des registres de médicaments.
- Émission diligente des déclarations à Santé Canada.
- Correction adéquate de toutes situations menant à des écarts.

7. Contrôler les opérations liées à la destruction et au retour des médicaments, produits et matériels.

- Application correcte du processus de retour des marchandises.
- Mise en place de moyens adéquats de détection de produits non conformes, rappelés ou présentant des risques à l'utilisation.
- Vérification adéquate des formulaires à compléter.
- Application correcte du protocole de gestion des périmés, des substances ciblées, contrôlées et des narcotiques.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer le personnel technique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Dans le respect des politiques, des normes et des règles de l'établissement ou de l'entreprise; des dossiers des employées ou employés. ▪ À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. ▪ Dans le respect des lois, règlements, normes, codes, contrats et conventions en vigueur. ▪ Dans le respect des contraintes budgétaires. ▪ Avec du personnel syndiqué ou non.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Planifier le travail.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Examen sommaire des descriptions de tâches. ▪ Reconnaissance juste du besoin de personnel par quart de travail. ▪ Répartition logique des tâches en fonction du personnel requis et des besoins. ▪ Élaboration d'horaires de travail conformes et réalistes.
2. Superviser le personnel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifestation de disponibilité et de soutien. ▪ Communication constante des éléments d'information essentiels à la mise en œuvre des tâches. ▪ Rétroaction constructive. ▪ Mise en place de mesures visant à motiver le personnel et à lui offrir de l'aide au besoin. ▪ Communication de qualité et adaptée aux personnes et aux situations. ▪ Manifestation d'autonomie et de leadership.
3. Résoudre les conflits de travail.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse judicieuse des éléments contextuels. ▪ Résolution judicieuse et efficace des problèmes interpersonnels relevés. ▪ Application de mesures disciplinaires appropriées aux problèmes de comportement observés. ▪ Adoption d'un comportement conforme aux règles de l'éthique professionnelle.
4. Participer à l'embauche et à l'intégration du	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en évidence des compétences

personnel technique.

recherchées.

- Application adéquate d'une procédure de recrutement.
- Application de la procédure d'accueil et d'intégration.

5. Évaluer le personnel.

- Conception et adaptation d'outils d'évaluation des compétences.
- Évaluation objective et équitable des compétences.
- Analyse judicieuse des résultats.
- Consignation minutieuse des résultats dans les dossiers.
- Transmission structurée des résultats à l'employé ou l'employée et établissement des priorités d'action et d'amélioration.
- Manifestation de tact et de diplomatie.
- Respect de la confidentialité.
- Suivi régulier et attentif des dossiers du personnel.
- Participation au congédiement.

6. Gérer le changement.

- Repérage des personnes impliquées.
- Mise à jour des procédures concernées.
- Mise en place des moyens appropriés pour informer et former le personnel des changements en vigueur.

7. Gérer le développement des compétences.

- Établissement d'un plan de développement des compétences en lien avec les objectifs de l'organisation.
- Mise en évidence des besoins de formation.
- Établissement d'un plan de formation.
- Choix judicieux des moyens de formation.
- Mise à profit de ressources internes ou externes.
- Maintien d'un registre des formations suivies par le personnel.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer la qualité du service à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Dans le respect des politiques, des normes et des règles de l'établissement ou de l'entreprise. ▪ Dans le respect des lois, règlements, normes, codes et conventions en vigueur. ▪ À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Déterminer les particularités du service à la clientèle à mettre en place.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation de sources d'information appropriées. ▪ Reconnaissance juste des normes de qualité en place. ▪ Reconnaissance juste des moyens pris pour assurer la qualité du service.
2. Assurer la qualité du service offert.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecte efficace de l'information relative à la qualité du service. ▪ Implication appropriée du personnel ▪ Analyse judicieuse et objective des plaintes de la clientèle. ▪ Application rigoureuse de la procédure de traitement des plaintes. ▪ Résolution efficace des plaintes tout en préservant la qualité de la relation avec le client. ▪ Mise en évidence appropriée de moyens visant à améliorer la qualité du service. ▪ Communication efficace au personnel des améliorations souhaitables.
3. Assurer la sécurité du service à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérage des sources réelles et potentielles de danger. ▪ Évaluation juste de la situation. ▪ Mise en place de mesures de sécurité pertinentes et conformes à la réglementation en vigueur. ▪ Application correcte de techniques de soin d'urgence. ▪ Rédaction correcte des rapports en cas d'accident ou d'incident.

Objectif	Standard
Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Assister le patient.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire. ▪ Individuellement et en collaboration avec l'équipe de travail en place. ▪ Dans le respect des champs d'activités réservées du pharmacien. ▪ Sous la supervision du pharmacien. ▪ Dans le respect des règles, lois, politiques, procédures générales et propres au milieu de travail ainsi que des protocoles et du cadre établi par le pharmacien. ▪ Suite à une demande d'un patient ou d'une observation personnelle ▪ Dans des situations de demande de soutien pour l'utilisation ou l'ajustement d'appareils (orthopédiques, glucomètres, etc.) ou d'information pour des médicaments en vente libre. ▪ À partir des renseignements contenus au dossier du patient, de son profil pharmacologique et de renseignements fournis par le patient. ▪ À l'aide d'outils de recherche et des bases de données. ▪ À l'aide de documents techniques et d'informations générales sur les maladies, sur les appareils, etc.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Recommander un service clinique, une fourniture, un appareil, un produit orthopédique ou un ajustement.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance juste des patients éligibles à certains services cliniques offerts. • Pertinence des fournitures et produits ciblés. • Pertinence des appareils de soins ou orthopédiques ciblés. • Ajustement judicieux des appareils.
2. Fournir des renseignements et explications	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseignements appropriés, exacts et à jour. ▪ Contrôle judicieux des renseignements donnés par le personnel de soutien technique. ▪ Mise en évidence des problématiques requérant l'expertise du pharmacien. ▪ Interprétation appropriée du code médicament.

3. Soutenir le patient dans l'utilisation des produits orthopédiques et autres appareils courants

- Manifestation de respect et d'écoute.
- Utilisation d'un langage adapté.
- Explications claires des feuillets d'instructions.
- Démonstration adéquate du bon fonctionnement et de l'entretien.
- Validation appropriée de la compréhension.

Objectif**Standard****Énoncé de la compétence****Contexte de réalisation**

Soutenir la prise en charge du patient.

- En milieu hospitalier et en pharmacie communautaire.
- En contexte de recherche clinique.
- Individuellement et en collaboration avec l'équipe de travail en place.
- Sous la supervision du pharmacien.
- Dans le respect des champs d'activités réservées du pharmacien
- Dans le respect des règles, lois, politiques, procédures générales et propres au milieu de travail ainsi que des protocoles et du cadre établi par le pharmacien.
- Suite à une demande d'un patient ou d'une observation personnelle
- À partir d'un plan de prise en charge d'un patient et des renseignements contenus au dossier du patient, de l'ordonnance et de renseignements fournis par le patient.
- À l'aide des formulaires, des tests disponibles (INR, glycémie, etc.), des appareils de mesure disponibles dans le milieu de travail ou fournis par le patient.
- À l'aide d'un système informatisé et des logiciels de pharmacie.
- À l'aide d'outils de recherche et des bases de données.
- À l'aide de documents techniques et d'informations générales sur les maladies et sur les médicaments.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1. Trier les demandes provenant des patients.

- Respect de la procédure établie.
- Détermination juste de l'ordre de priorité
- Détermination juste des demandes requérant l'intervention du pharmacien.
- Contrôle de la pertinence des renseignements recueillis par le personnel de soutien technique.
 - Exhaustivité
 - Conformité
 - Pertinence
- Acheminement du traitement de la demande à la bonne personne.

- 2. Recueillir des renseignements auprès du patient.
 - Reconnaissance juste des renseignements complémentaires à obtenir.
 - Vérification de l'adhésion au plan de traitement.
 - Anticipation juste des effets de la médication et dépistage des problématiques possibles.
 - Absence d'efficacité
 - Toxicité
 - Discrétion et respect de la confidentialité.
 - Collaboration adéquate à l'élaboration du bilan comparatif de la médication (BCM)

- 3. Obtenir des données cliniques
 - Repérage rapide de l'information pertinente au dossier du patient ou au DSQ
 - Résultats à des tests
 - Résultats de mesures
 - Ordonnances
 - Démarche appropriée de recherche d'information auprès d'autres professionnels
 - Exactitude des tests et mesures effectués dans le cadre de son intervention auprès du patient.
 - Pertinence et exhaustivité des demandes préparées.

- 4. Assister le pharmacien
 - Signalement de tout problème détecté et requérant l'expertise du pharmacien
 - Résultats à des tests de laboratoire ou mesures cliniques limites ou anormaux.
 - Problème en lien avec la thérapie médicamenteuse.
 - Collaboration appropriée au suivi des plans de soins pharmaceutiques.
 - Renforcement de messages de promotion de la santé auprès des patients.
 - Communication de l'information pertinente au pharmacien

- 5. Rédiger une note au dossier du patient
 - Inscription diligente des interventions, des activités de dépistage et d'enseignement.
 - Rédaction claire des profils pharmaco thérapeutiques.
 - Vérification adéquate de la traçabilité des actions posées par le personnel de soutien technique.
 - Préparation des documents utiles à l'équipe

traitante :

- résumé de dossier;
- formulaire;
- etc.
- Signalement rapide au pharmacien de toute information pertinente.
- Conservation appropriée des notes rédigées.