

CAHIER DU
PARTICIPANT

DÉONTOLOGIE

ÉTHIQUE

PRENDRE LES BONNES DÉCISIONS

PROFESSIONNALISME



LES 5 ET 6
JUN 2015



FAIRMONT LE CHÂTEAU FRONTENAC
1, RUE DES CARRIÈRES, QUÉBEC

LE RENDEZ-VOUS
DES PHARMACIENS,
DES RÉSIDENTS
ET DES ÉTUDIANTS
EN PHARMACIE
DU QUÉBEC



ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

Présent pour vous



MOT DU PRÉSIDENT

À L'HEURE DES BONNES DÉCISIONS

Chères collègues, chers collègues,

Je suis très heureux de vous accueillir à cette 5^e édition du RVO. Pendant ces deux jours, nous aborderons des sujets qui nous concernent tous : pratiques commerciales, déontologie, éthique, professionnalisme ou encore organisation du travail.

Vous le savez et vous le vivez, notre profession est en plein bouleversement. La société québécoise aussi est en pleine mutation. Notre profession est scrutée de toutes parts. Nous faisons l'objet de pressions extérieures de plus en plus insistantes par des joueurs d'envergure susceptibles de nuire à notre indépendance professionnelle. Les comportements d'autrefois ne sont plus acceptés socialement. L'éthique est sur toutes les lèvres. La population s'attend de nous un professionnalisme et un comportement éthique sans faille.

Comment exercer la pharmacie dans un tel environnement ? Comment réussir à prendre les meilleures décisions ? Comment faire pour bien faire ?

Nos conférenciers, experts dans leur domaine, vous aideront à trouver des réponses et vous donneront des outils afin que, de retour dans votre milieu, vous puissiez les appliquer. L'éthique aura beaucoup moins de secrets pour vous. Votre code de déontologie également, car vous aurez l'occasion de vous y replonger.

Le RVO, c'est également l'occasion de rencontrer vos pairs, d'échanger sur vos pratiques, de partager vos bons coups et même de rencontrer des membres du personnel de l'Ordre. Vous leur parlez régulièrement, mais vous aimeriez bien mettre des visages sur des noms ? Des membres de la Direction des services professionnels sont présents. Lors des pauses, je vous invite à aller les voir ; à faire leur connaissance et à leur poser vos questions.

Je vous invite également à participer à l'assemblée générale annuelle pour en savoir plus sur les nombreux dossiers que l'Ordre a traités au cours de la dernière année. Et soyez des nôtres pour souligner, comme il se doit, des pharmaciens – vos collègues – qui, par leur engagement envers la profession, leur grand sens éthique ou encore leur innovation, se sont démarqués. Et quoi de mieux que de finir la cérémonie de remise des prix Louis-Hébert, Innovation et du Mérite du CIQ par un cocktail !

J'espère avoir la possibilité de parler avec chacun d'entre vous. Je vous souhaite, à toutes et à tous, un excellent RVO !

Le président,

Bertrand Bolduc, pharmacien, MBA, IAS.A.

PROGRAMME

Vendredi 5 juin	4
Samedi 6 juin	6

ATELIERS

Atelier 1 : Connaissez-vous vraiment votre code de déontologie ? Dix pièges à éviter (2 ^e série)	7
Atelier 2 : Adopter une démarche éthique : de la théorie à la pratique	8
Atelier 3 : Quelles stratégies mettre en place pour éviter ou atténuer les effets potentiels des incidents et accidents en pharmacie ? (atelier présenté en anglais)	8
Atelier 4 : La collecte de renseignements et les notifications au dossier : les bonnes pratiques	9
Atelier 5 : Opérationnaliser l'intégration des nouvelles activités en pharmacie	9

NOTICES BIOGRAPHIQUES DES CONFÉRENCIERS

Paul Arcand	10
Véronique Ardouin	10
Guylaine Bertrand	10
Jocelyn Binet	11
Bertrand Bolduc	11
Danielle Fagnan	11
Certina Ho	11
Lyse Langlois	12
Manon Lambert	12
Christiane Mayer	12
Stéphanie Mercier	13
Josée Morin	13
Karine Patry	13
François P. Turgeon	13

INFORMATIONS UTILES

COMITÉ DU PROGRAMME

PLAN DU FAIRMONT LE CHÂTEAU FRONTENAC

TABLE DES MATIÈRES

LES PRÉSENTATIONS SONT EN LIGNE !

Vous désirez consulter les présentations PowerPoint des conférences et ateliers ? Elles sont disponibles dès maintenant au www.opq.org, dans la section « L'Ordre » (menu du haut), sous « Événements de l'Ordre ».

ACCÈS GRATUIT AU WIFI

Pendant toute la durée du RVO, vous avez accès gratuitement au WIFI.

Nom d'utilisateur : **opq**
Mot de passe : **rvo2015**

PENDANT QUE VOUS ÊTES EN LIGNE, COMMENTEZ, TWEETEZ !

Tout au long du RVO, l'Ordre sera présent sur les médias sociaux pour communiquer les points forts de l'événement. Profitez-en pour commenter et partager vos impressions ! Utilisez les mots-clés **#RVO2015** ou **#OPQ**.

PROGRAMME

POUR VOUS AIDER, N'HÉSITEZ PAS
À CONSULTER LE PLAN AU DOS DU
CAHIER DU PARTICIPANT.

VENDREDI, 5 JUIN

8 h à 8 h 30

Accueil



8 h 30

📍 Salle de bal

La valeur du pharmacien

M. Bertrand Bolduc, *président de l'Ordre des pharmaciens du Québec*



9 h

📍 Salle de bal

Inspection sur les pratiques commerciales : résultats et réflexions

M^{me} Danielle Fagnan, *directrice des services professionnels*, et M^{me} Manon Lambert, *directrice générale et secrétaire*

Au début de l'année 2014, tous les pharmaciens propriétaires ont été inspectés sur le plan des pratiques commerciales. Cette inspection, sous forme de questionnaire, ciblait différentes thématiques, dont les relations d'affaires médecins-pharmaciens, les services rendus dans les résidences privées et le respect de l'autonomie professionnelle des pharmaciens salariés. Au total, plus de 3100 questionnaires ont été remplis, ce qui a permis à la Direction des services professionnels de dresser un état de la situation. À quels constats arrive-t-on au lendemain de cette inspection ? Quels sont les enjeux actuels en matière de pratiques commerciales ? Quelle suite donneront l'Ordre et les pharmaciens ? Danielle Fagnan, directrice des services professionnels à l'Ordre, présentera les résultats globaux de cette inspection, et Manon Lambert, directrice générale et secrétaire, fera part des réflexions de l'Ordre à ce sujet.

VENDREDI, 5 JUIN



9 h 30

📍 **Salle de bal**

Le jugement professionnel au cœur d'une pratique intègre

M^{me} Lyse Langlois, Ph. D.,

professeure titulaire au département des relations industrielles à l'Université Laval

Dans les domaines scientifiques comme la pharmacie, la formation reçue nous amène à poser des jugements de nature technique ou d'expertise. Mais au quotidien, bien souvent, nous devons faire face à des dilemmes qui peuvent dépasser notre expertise professionnelle et ainsi nous interpeller sur le plan de nos valeurs personnelles et professionnelles. Comment dois-je agir dans cette situation? Quelles sont les limites de mes actions? Que dois-je faire pour conserver mon professionnalisme? Ce questionnement éthique fait appel au jugement professionnel. À quoi ressemble un tel jugement? Quel est son apport pour la pratique professionnelle? M^{me} Langlois présentera les caractéristiques du jugement professionnel pour optimiser ainsi l'exercice d'un raisonnement éthique.

10 h 15

📍 **Espace Verchères**

Pause

Profitez de votre pause pour aller rencontrer des représentants de la Direction des services professionnels au kiosque de l'Ordre. Apprenez-en plus sur son mandat, faites connaissance avec l'équipe et posez-leur vos questions!

10 h 45

Première série d'ateliers
(voir la page 7 pour les salles)

12 h 15

📍 **Salle de bal**

Dîner

13 h 30

Deuxième série d'ateliers
(voir la page 7 pour les salles)

15 h

📍 **Espace Verchères**

Pause

Profitez de votre pause pour aller rencontrer des représentants de la Direction des services professionnels au kiosque de l'Ordre. Apprenez-en plus sur son mandat, faites connaissance avec l'équipe et posez-leur vos questions!

15 h 30

📍 **Salle de bal**

Assemblée générale annuelle

17 h

📍 **Salle de bal**

Remise des prix

17 h 45

Cocktail

DES PHARMACIENS À L'HONNEUR

Qui sont les lauréats des prix Louis-Hébert, Innovation et Mérite du CIQ cette année? Vous le saurez immédiatement après l'assemblée générale annuelle de l'Ordre. Mais d'ici là, quelques indices...

- 🟡 Le récipiendaire du prix Louis-Hébert est le gentleman de la pharmacie. S'impliquer pour faire avancer la profession en toute discrétion aurait pu être sa devise.
- 🟡 Pharmacien atypique, à la double personnalité, le lauréat du prix Innovation ne passe pas inaperçu!
- 🟡 Acteur dans l'histoire de la pharmacie et témoin de son évolution, le lauréat du Mérite du CIQ est la mémoire de la pharmacie au Québec, les deux pieds dans le présent.

**RENDEZ-VOUS
À LA REMISE DE
PRIX POUR LE
DÉVOILEMENT!**

SAMEDI, 6 JUIN

7h

📍 **Salle de bal**

Le petit-déjeuner sera servi à partir de 7 h



7 h 45

📍 **Salle de bal**

Respect de la confidentialité 101

Petit-déjeuner conférence

M^e Véronique Ardouin, conseillère juridique à l'Ordre des pharmaciens du Québec, et M^{me} Guylaine Bertrand, chef

du Service d'accompagnement à l'Ordre des pharmaciens du Québec

À titre de pharmacien, vous détenez beaucoup de renseignements sur vos patients. En retour de la confiance qu'ils vous accordent, ils s'attendent à ce que vous fassiez un usage approprié de ces renseignements. Quand demander le consentement de votre patient? Quand n'est-il pas nécessaire de le faire? Comment protéger ces renseignements? Comment les détruire de manière sécuritaire? Pour vous aider à y voir plus clair, l'Ordre a publié un aide-mémoire qui répond à vos questions les plus fréquentes et reprend de façon claire et concise les règles déjà existantes.

8 h 30

Troisième série d'ateliers

(voir la page 7 pour les salles)

10 h

📍 **Espace Verchères**

Pause

Vous avez des questions à propos de la confidentialité? M^e Véronique Ardouin et M^{me} Guylaine Bertrand seront présentes au kiosque de l'Ordre pour y répondre!



10 h 30

📍 **Salle de bal**

Passerez-vous le « test » Paul Arcand?

Nous le savons, les patients apprécient nos services. Lorsqu'ils nous visitent à la pharmacie, ils sont agréables avec nous (à quelques exceptions près). Mais que pensent-ils vraiment de nous? Comment nous perçoivent-ils? Quels sont les gestes que nous posons qui ont un impact sur l'opinion publique? Par la multitude de messages qu'il reçoit, le populaire animateur Paul Arcand a une perspective unique sur notre profession. Il prend le pouls du public et se fait souvent le porte-parole de monsieur et madame Tout-le-monde dans le cadre d'interviews corsées avec ses invités. Ces derniers se tiennent souvent sur la défensive devant des gestes indéfendables. Êtes-vous prêts à passer le test? M. Arcand remettra la totalité de son cachet au Centre communautaire Hochelaga qui travaille activement pour enrayer la pauvreté et améliorer la qualité de vie des familles.

11 h 30

📍 **Salle de bal**

Mot de la fin

M. Bertrand Bolduc, président de l'Ordre des pharmaciens du Québec

**PRENDRE
LES BONNES
DÉCISIONS**

ATELIERS

POUR VOUS AIDER, N'HÉSITÉS PAS À CONSULTER LE PLAN AU DOS DU CAHIER DU PARTICIPANT.

Les ateliers ont lieu dans les salles suivantes :

Vendredi 5 juin

Atelier 1 : Frontenac (2^e étage)

Atelier 2 : Petit Frontenac (2^e étage)

Atelier 3 : Bellevue (2^e étage)

Atelier 4 : Beauharnois (sous-sol)

Atelier 5 : Montmagny (sous-sol)

Samedi 6 juin

Atelier 1 : Frontenac (2^e étage)

Atelier 2 : Petit Frontenac (2^e étage)

Atelier 3 : Bellevue (2^e étage)

Atelier 4 : Beauharnois (sous-sol)

Atelier 5 : Jacques-Cartier (niveau lobby)

Nous vous remercions de respecter le choix d'ateliers et l'ordre qui apparaît sur votre porte-nom.

ATELIER 1



CONNAISSEZ-VOUS VRAIMENT VOTRE CODE DE DÉONTOLOGIE ? DIX PIÈGES À ÉVITER (2^e SÉRIE)

Devant le succès rencontré par cet atelier l'an dernier et le sujet étant presque inépuisable, nous vous proposons cette année de déjouer de nouveaux pièges du *Code de déontologie des pharmaciens*. À l'aide d'exemples concrets provenant de situations d'enquêtes, **M^e Jocelyn Binet**, avocat, conseiller juridique, directeur adjoint et syndic adjoint, et **M^{me} Josée Morin**, syndic adjoint à l'Ordre, illustreront 10 situations à risque de conduire à des plaintes disciplinaires et vous aideront à adopter les bons réflexes.

Objectif général : À l'aide de cas concrets provenant de situations d'enquêtes récentes, les participants à cet atelier prendront connaissance de 10 situations d'infractions déontologiques pouvant mener à des plaintes disciplinaires.

Objectifs spécifiques :

- Améliorer sa connaissance du *Code de déontologie des pharmaciens*, particulièrement des articles qui ont fait l'objet d'enquêtes récentes ;
- Savoir reconnaître les situations à risque et adopter les bons réflexes pour ne pas contrevenir à ses obligations déontologiques.

ATELIER 2



ADOPTER UNE DÉMARCHE ÉTHIQUE : DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Selon un dicton, l'éthique commence là où la loi se termine. Les pharmaciens sont confrontés constamment à des dilemmes éthiques, que ce soit dans leurs rapports avec leurs patients, avec d'autres professionnels ou dans le cadre de pratiques commerciales. À l'aide de cas concrets qui feront l'objet de discussions en équipe, **Mme Stéphanie Mercier**, pharmacienne et consultante, vous aidera à répondre à la question suivante : Dans l'incertitude et lorsque le code de déontologie ne suffit plus, comment décider ?

Objectif général : À partir de mises en situation concrètes, cet atelier permettra aux participants de comprendre comment prendre une décision lorsqu'elle implique des enjeux de nature éthique et d'appliquer une démarche structurée dans leur pratique.

Objectifs spécifiques :

- Distinguer les différentes étapes de la démarche de réflexion éthique ;
- Constater la plus-value de la réflexion éthique dans le processus de prise de décision ;
- Appliquer les étapes de cette démarche dans des situations concrètes au quotidien.

ATELIER 3



QUELLES STRATÉGIES METTRE EN PLACE POUR ÉVITER OU ATTÉNUER LES EFFETS POTENTIELS DES INCIDENTS ET ACCIDENTS EN PHARMACIE ? (ATELIER PRÉSENTÉ EN ANGLAIS)

Si l'erreur est humaine, personne ne souhaite en faire, a fortiori lorsqu'on est un professionnel de la santé. En pharmacie, il est important de mettre en place une démarche efficace de prévention des erreurs. Depuis 2010 et 2014, respectivement, des pharmacies de Nouvelle-Écosse et de Saskatchewan participent à un programme de déclaration des incidents et accidents mis sur pied par l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments au Canada (ISMP Canada). Les résultats de ce programme d'assurance-qualité sont maintenant connus. **Mme Certina Ho**, directrice de projets pour ISMP Canada, vous présentera les grandes lignes de ces résultats, de même que les stratégies de prévention d'incidents et d'accidents à adopter en pharmacie communautaire et en établissement de santé. Car prévenir des erreurs, cela peut parfois vouloir dire... sauver des vies.

Objectif général de l'atelier : Au terme de cet atelier, les participants auront pris connaissance des résultats du programme de déclaration des incidents et accidents d'ISMP Canada et seront à même d'intégrer dans leur milieu des stratégies de prévention.

Objectifs spécifiques :

- Reconnaître les facteurs de risque susceptibles de provoquer des incidents ou accidents en pharmacie ;
- Intégrer des stratégies de prévention des incidents et accidents dans sa pratique ;
- Connaître le programme mis en place par ISMP Canada.

ATELIER 4

LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS ET LES NOTIFICATIONS AU DOSSIER : LES BONNES PRATIQUES

Selon les premiers résultats du programme de surveillance, la collecte de renseignements et la consignation des informations et interventions au dossier sont deux des principaux points à améliorer.

Il s'agit pourtant d'étapes cruciales qui, lorsqu'elles sont bien effectuées, favorisent une prise de décision éclairée. Comment procéder à une collecte de données et à une consignation au dossier efficaces? Comment intégrer simplement ces activités dans votre processus de travail? **M. François P. Turgeon**, pharmacien propriétaire et chargé de cours à la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal, et **M^{me} Karine Patry**, inspecteur à la Direction des services professionnels, vous présenteront les bonnes façons de faire.

Objectif général : Cet atelier a pour but de permettre aux participants d'intégrer dans leur processus de travail une collecte de renseignements complète et une consignation au dossier efficace et ainsi constituer une histoire pharmacothérapeutique de leurs patients.

Objectifs spécifiques :

- Connaître les éléments essentiels pour une collecte de renseignements efficace et complète ;
- Savoir quoi consigner au dossier : renseignements généraux, renseignements spécifiques aux problèmes de santé, interventions pertinentes, suivi à faire et résultats de ces suivis ;
- Savoir comment rédiger les notes de suivi pour permettre un suivi efficace des patients ;
- Apprendre à intégrer la collecte de renseignements et la notification au dossier au processus de travail et acquérir des méthodes de travail efficaces.

ATELIER 5

OPÉRATIONNALISER L'INTÉGRATION DES NOUVELLES ACTIVITÉS EN PHARMACIE

Le 20 juin prochain, les activités prévues par la *Loi 41* seront autorisées en pharmacie. Et lorsque ce sera le cas, il sera trop tard pour se demander comment les intégrer. Pour réussir à ajouter des tâches à toutes celles qui se font déjà, il n'y a pas de miracle : il faut planifier. **M^{me} Christiane Mayer**, pharmacienne, présidente de CrescendoPharma et experte en amélioration continue, vous présentera, dans le cadre de cet atelier, différents scénarios de modification de la chaîne de travail en pharmacie afin d'y intégrer les activités prévues par la *Loi 41*. Ces scénarios tiendront compte, notamment, du volume de la pharmacie, du nombre de pharmaciens en poste, de la demande et des actes à poser.

Objectif général : Cet atelier vise à donner des pistes de solutions aux pharmaciens afin de les aider à intégrer efficacement les nouvelles activités au sein des activités courantes de la pharmacie.

Objectifs spécifiques :

- Comprendre les prérequis nécessaires qui faciliteront la mise en place des activités prévues par la *Loi 41*, en pharmacie communautaire ;
- Intégrer différents modèles possibles pour opérationnaliser ces activités dans la chaîne de travail.

NOTICES BIOGRAPHIQUES DES CONFÉRENCIERS



PAUL ARCAND

Journaliste, animateur et réalisateur, M. Paul Arcand est l'une des personnalités les plus connues du Québec. Chaque jour, depuis plus de 20 ans, il réveille des milliers de Québécois. M. Arcand a entamé sa carrière dans les années 70, à la station de radio CKBS de Saint-Hyacinthe. En 1980, il devient journaliste à CKVL Montréal, avant de devenir reporter à CJMS, puis directeur des nouvelles et directeur du réseau Radiomutuel en 1985. De 1994 à 2004, il anime l'émission *Bonjour Montréal* à CKAC. Depuis plus de 10 ans maintenant, il est à la barre de l'émission de radio *Puisqu'il faut se lever* au 98,5 FM. Au micro, M. Arcand est reconnu pour ses entrevues percutantes et sans détour. En plus d'une carrière radio, M. Arcand a animé en 1989, sur les ondes de TQS, l'émission *Arcand en direct*, puis de 2003 à 2009, l'émission *Arcand* sur la chaîne TVA. En 2005, Paul Arcand réalise son premier documentaire, *Les voleurs d'enfance*, qui lui vaut d'être nommé dans la catégorie meilleur documentaire aux prix Génie 2006. Suivront *Québec sur ordonnance* en 2007 et *Dérappages* en 2011.



VÉRONIQUE ARDOUIN

Admise au Barreau du Québec en 2008 après l'obtention de son baccalauréat en droit à l'UQAM en 2005, M^e Véronique Arduin a exercé au sein du cabinet Lavery, de Billy de 2008 à 2010. Son expertise en droit professionnel l'a naturellement amenée à occuper les fonctions de conseillère juridique à l'Ordre des pharmaciens du Québec dès 2010. Véronique Arduin s'occupe plus particulièrement des enjeux de confidentialité, de secret professionnel, d'équité procédurale, traite des demandes d'accès à l'information et rédige des projets de règlements. Elle est la secrétaire du comité de révision, du groupe de travail sur la révision du rôle des ATP et du groupe de travail sur la révision du *Règlement sur la tenue des dossiers, livres et registres par un pharmacien dans l'exercice de sa profession*. Elle siège également au comité de législation du Conseil interprofessionnel du Québec.



GUYLAINE BERTRAND

Guylaine Bertrand est diplômée de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal. Elle a également un certificat en gérontologie de la même université. Elle travaille actuellement à titre de chef du Service d'accompagnement à l'Ordre des pharmaciens du Québec. À ce titre, elle est responsable de seconder la directrice des services professionnels dans les dossiers en lien avec l'encadrement de la pratique et l'accompagnement des pharmaciens vers l'atteinte des standards de pratique et d'une pratique professionnelle centrée vers les patients. Elle pratique aussi comme pharmacienne communautaire à la pharmacie de Louis-Philippe Kassar, à Sainte-Adèle.



JOCELYN BINET

Pharmacien depuis 1996, M^e Jocelyn Binet est également avocat depuis 2008, année où il a été admis au Barreau du Québec, après l'obtention d'un baccalauréat et d'une maîtrise en droit. De 2000 à 2011, il a successivement occupé les fonctions d'inspecteur professionnel, de syndic adjoint, puis de syndic et directeur des enquêtes. Son titre d'avocat l'a amené à exercer dans l'industrie pharmaceutique à titre directeur du contentieux et secrétaire corporatif. De retour à l'Ordre en février 2014, il est depuis conseiller juridique, directeur adjoint et syndic adjoint à la Direction des enquêtes. Au cours de sa carrière, Jocelyn Binet s'est illustré en droit professionnel. Il est, en effet, à l'origine d'une décision majeure pour l'ensemble du système professionnel québécois. En octobre 2006, la Cour suprême du Canada (Pharmascience Inc. c. Binet) a reconnu les pleins pouvoirs d'enquête des syndicats qui peuvent, depuis lors, exiger à des tiers non membres d'un ordre professionnel d'obtenir des documents ou renseignements dans le cadre d'une enquête à l'égard d'un professionnel.



BERTRAND BOLDUC

Au cours des dernières années, M. Bolduc s'est impliqué au sein de l'Ordre des pharmaciens du Québec, en tant que membre du Conseil d'administration et de divers comités, avant d'être nommé à la présidence en mars 2014. En avril dernier, il a été élu à la présidence pour un mandat de quatre ans. Pharmacien diplômé de l'Université de Montréal depuis 1990, Bertrand Bolduc est également détenteur d'un MBA de HEC Montréal, en plus d'être administrateur certifié de l'Institut des administrateurs de sociétés. On dit souvent de lui qu'il est le « pharmacien des pharmaciens » puisqu'il est propriétaire d'une pharmacie spécialisée en préparations magistrales. M. Bolduc est reconnu par ses pairs comme un leader de la profession. En 2002, il a été nommé « Pharmacien de cœur et d'action », catégorie Industrie, par le mensuel *L'actualité pharmaceutique*. En 2004, il était nommé « Pharmacien de mérite » par le magazine *Québec Pharmacie*.



DANIELLE FAGNAN

Détentriche d'une maîtrise en pharmacie d'hôpital, M^{me} Danielle Fagnan a exercé en établissement de santé et au sein de l'industrie pharmaceutique. La majorité de sa carrière s'est orientée vers le développement et l'amélioration de l'exercice professionnel des pharmaciens. En effet, au sein de l'Ordre des pharmaciens du Québec, M^{me} Fagnan a occupé les fonctions d'agente de développement professionnel, de directrice de la formation continue et du développement professionnel et, depuis 2006, de directrice des services professionnels. À ce titre, elle est responsable de la surveillance de l'exercice professionnel des pharmaciens, de l'encadrement de la pratique, notamment par l'élaboration de normes et de guides de pratique et du service d'accompagnement aux pharmaciens. Elle agit également à titre de secrétaire du comité d'inspection professionnelle et dirige une équipe de 17 personnes incluant des inspecteurs, des responsables du service d'accompagnement et du personnel de soutien administratif. M^{me} Fagnan est également Fellow de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux.



CERTINA HO

Diplômée de la Faculté de pharmacie de l'Université de Toronto, M^{me} Certina Ho a également obtenu des diplômes d'études supérieures en bibliothéconomie et sciences de l'information (1998) et en éducation (2005), aussi de l'Université de Toronto. En 2007, elle intègre l'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (ISMP Canada) à titre de directrice de projets. Ses travaux portent sur les pratiques visant l'utilisation sécuritaire des médicaments en pharmacie communautaire, de même que le recueil et l'analyse des déclarations d'incidents liés aux médicaments. Depuis 2008, M^{me} Ho est professeure adjointe de clinique à l'école de pharmacie de l'Université de Waterloo, où elle travaille principalement au développement de l'information pharmaceutique, la médecine fondée sur les preuves et le programme d'études portant sur la sécurité des patients. Elle est également professeure adjointe de clinique à l'école de médecine de l'Université McMaster, où elle offre aux résidents en médecine familiale du campus Kitchener-Waterloo un service de soutien pédagogique aux didacticiels de formation sur la médecine fondée sur les preuves, ainsi que participer à des projets liés à l'assurance-qualité.



LYSE LANGLOIS

M^{me} Lyse Langlois est professeure titulaire au département des relations industrielles à l'Université Laval. Elle enseigne la gestion des ressources humaines et l'éthique au travail. Madame Langlois est aussi chercheure régulière au Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation du travail (CRIMT) et à l'Institut d'éthique appliquée (IDÉA). Elle est coresponsable de l'axe portant sur l'éthique organisationnelle. Ses intérêts de recherche portent sur l'éthique dans l'entreprise (institutionnalisation et formalisation) et les pratiques éthiques au travail. Elle est membre du conseil d'administration du Center for the Study of Leadership, Value & Ethics de l'Université Penn State aux États-Unis et a été élue au comité de direction de l'IDÉA.



MANON LAMBERT

Avec près de 30 années d'expérience en pharmacie à son actif, M^{me} Manon Lambert assure, depuis 2005, les fonctions de directrice générale et secrétaire de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Après avoir exercé en établissement de santé, Manon Lambert a été coordonnatrice du Réseau de revue d'utilisation des médicaments, de 1991 à 1995, avant d'occuper le poste de directrice générale de l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) pendant 10 ans. Très impliquée professionnellement, Manon Lambert a notamment été membre de la Table de concertation du Conseil du médicament, du groupe de travail sur la planification de la main-d'œuvre en pharmacie ou encore de la Table de concertation de la pharmacie québécoise. En 2003, M^{me} Lambert a été identifiée par *L'actualité pharmaceutique* comme l'un des 10 pharmaciens qui a marqué la dernière décennie. Elle a également été honorée lors du 50^e anniversaire de l'A.P.E.S. En 2013, elle a reçu le prix Pharmacien de cœur et d'action dans la catégorie « Gestionnaire », pour ses qualités d'intégrité, d'indépendance professionnelle et ses capacités à mettre en application la réglementation et les normes dans la pratique de la pharmacie.



CHRISTIANE MAYER

Pharmacienne diplômée de l'Université de Montréal, M^{me} Christiane Mayer a également en poche un certificat en psychologie. Elle a débuté sa carrière comme pharmacienne communautaire, puis elle a œuvré au sein d'un important regroupement de pharmacies pour ensuite orienter sa carrière vers la consultation. Elle a fondé en 1998 la première entreprise canadienne de consultation spécialisée en organisation du travail et réingénierie des processus : Crescendo Pharma. Parallèlement à ses activités professionnelles, elle a aussi enseigné à l'Université de Montréal durant plus de 20 ans, notamment la communication interpersonnelle. Reconnue pour ses compétences pédagogiques exceptionnelles, elle est récipiendaire de nombreux prix et reconnaissances universitaires et professionnelles, dont le prix Louis-Hébert en 2005. Depuis toutes ces années, elle soutient des pharmaciens afin de les guider dans l'amélioration de leurs processus de travail au laboratoire. Elle travaille actuellement à accompagner et appuyer les pharmaciens dans l'implantation de la délégation contenant-contenu, la mise en œuvre des standards de pratique et l'optimisation des processus en pharmacie grâce à la méthodologie LEAN.



STÉPHANIE MERCIER

Pharmacienne depuis 2001, M^{me} Stéphanie Mercier est consultante dans ses domaines d'expertise que sont le développement professionnel, l'éthique, le professionnalisme, la déontologie, l'encadrement légal et réglementaire et la gouvernance des organisations. M^{me} Mercier a exercé en milieu communautaire pendant près de 10 ans et s'est très vite impliquée au sein de l'Ordre. Administratrice de 2005 à 2013, elle a siégé au comité exécutif, au comité-conseil sur la gouvernance, au comité d'admission à la pratique, au comité conjoint OPQ-FARPOPQ et au comité de révision des plaintes, dont elle a assumé la présidence. Elle est actuellement membre du comité d'inspection professionnelle, présidente du comité d'étude des dispenses des formations obligatoires de l'Ordre, et membre du comité consultatif scientifique en matière de conditions et modalités de vente des médicaments de l'Office des professions du Québec. De 2008 à 2015, Stéphanie Mercier a été chargée d'enseignement à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval sur des sujets tels que la déontologie, le professionnalisme, la législation provinciale en pharmacie, ou encore la démarche éthique appliquée au contexte professionnel. Elle a également contribué au développement du nouveau programme de Pharm. D. En 2014, M^{me} Mercier a reçu le prix Mérite du CIQ en reconnaissance de sa contribution remarquable au développement et au rayonnement de sa profession.



JOSÉE MORIN

Diplômée de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal en 1988, M^{me} Josée Morin a exercé en milieu communautaire jusqu'en 1997, où elle rejoint l'Ordre des pharmaciens du Québec à titre d'inspecteur au sein de la Direction des services professionnels. Elle a notamment participé à l'élaboration des indicateurs permettant d'évaluer l'exécution des ordonnances en pharmacie, ainsi qu'à la mise en place du programme d'inspection sur les produits stériles. Son intérêt pour les traitements de la dépendance aux opioïdes l'a amenée à travailler, dès 1999, en étroite collaboration avec le Collège des médecins du Québec et le Centre de recherche et d'aide pour narcomanes (CRAN). Elle a notamment collaboré à la mise à jour des *Lignes directrices sur l'utilisation de la méthadone dans le traitement de la toxicomanie aux opiacés* (2004) et aux *Lignes directrices sur l'utilisation de la buprénorphine dans le traitement de la dépendance aux opioïdes* (2009). Depuis janvier 2013, Josée Morin est syndic adjoint à la Direction des enquêtes. Ce mandat, en lien direct avec la protection du public, l'amène à recevoir et à traiter les demandes d'enquête qui lui sont soumises.



KARINE PATRY

Pharmacienne depuis 1993, M^{me} Karine Patry a travaillé en milieu communautaire avant d'intégrer la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal, à titre de responsable de formation professionnelle, de 2000 à 2014. Elle a notamment participé à l'élaboration des laboratoires de pratique professionnelle du Pharm. D. et était responsable des deux laboratoires en première année. Depuis 2013, M^{me} Patry est inspecteur en milieu communautaire au sein de la Direction des services professionnels de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Elle a pour mandat d'évaluer la pratique des pharmaciens en lien avec les standards de pratique et de leur fournir de l'information et des outils pour les aider à les atteindre. En plus de ses nombreux autres mandats, elle répond, lors de ses journées de garde, aux questions des pharmaciens.



FRANÇOIS P. TURGEON

Diplômé de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal en 2005, M. François P. Turgeon a également obtenu sa maîtrise en pratique pharmaceutique option communautaire en 2006. Pharmacien communautaire depuis 2006, il a fait le saut pour devenir pharmacien propriétaire en 2009. En plus de sa pratique, M. Turgeon s'implique grandement au sein de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal. Il est tuteur depuis 2007 et responsable des cours de communications au doctorat de premier cycle en pharmacie (Pharm. D.), depuis 2013.

INFORMATIONS UTILES

DES QUESTIONS ?

Pour toute question ou demande spéciale, n'hésitez pas à vous adresser à un membre du personnel de l'Ordre. Comment nous reconnaître ? Nous porterons des lanières jaunes ! Au plaisir de vous rencontrer !

RÉCLAMEZ VOS UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

L'Ordre accorde 5,75 unités de formation continue aux pharmaciens qui ont assisté à l'ensemble du RVO. Pour les obtenir, veuillez remplir la fiche insérée dans votre cahier du participant et la déposer dans la boîte prévue à cet effet sur la table d'accueil à la fin du RVO. À noter que seuls les pharmaciens sont admissibles.

EXPOSANTS

Profitez des pauses pour visiter nos exposants !

○ **Ordre des pharmaciens du Québec**

N'hésitez pas à venir nous voir pour nous poser vos questions ! Après sa conférence, M^e Véronique Ardouin sera présente au kiosque de l'Ordre le samedi 6 juin pour répondre à vos questions.

○ **Librairie médicale et scientifique**

Vous recherchez les plus récents ouvrages de référence du domaine de la pharmacie ? La Librairie médicale et scientifique est là pour vous permettre de garnir votre bibliothèque !

○ **Collaboration santé internationale**

Collaboration santé internationale (CSI) réalise de nombreuses missions dans les pays émergents pour les soutenir dans le développement de leurs propres institutions et expertises en santé et en éducation. Des membres de CSI seront présents pour vous présenter leurs projets et décrire l'impact de l'engagement des pharmaciens.

○ **Pharmaciens sans frontières**

Par ses missions, Pharmaciens sans frontières permet aux populations du Sud d'avoir accès à des soins pharmaceutiques et à des médicaments de qualité. Venez en apprendre plus sur leurs programmes et sur la différence que peut faire l'implication volontaire pour les populations dans le besoin.



SURVEILLEZ VOTRE BOÎTE COURRIEL LE 8 JUIN

Vous recevrez par courriel le formulaire d'évaluation de l'événement. Merci d'y répondre ! Vos commentaires nous permettront d'améliorer les prochaines éditions de l'événement.

CRÉDITS

Logistique de l'événement :
Service des communications,
Ordre des pharmaciens
du Québec
Audiovisuel : PSAV
Vidéos : Studio OL
Conception graphique : Oblik
Impression : Graphiscan

Dépôt légal, 4^e trimestre 2015
Bibliothèque et Archives
nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-922438-32-8

Ordre des pharmaciens
du Québec
266, rue Notre-Dame
Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6
Tél. : 514 284-9588
Sans frais : 1 800 363-0324
www.opq.org

COMITÉ DU PROGRAMME

Le comité du programme, c'est l'inspiration, l'idée, le besoin exprimé qui contribue au développement d'un programme répondant à vos attentes. C'est aussi et surtout un groupe de gens sans qui le RVO n'aurait pas la même saveur. Un mot simple qui dit tout : merci !

Marie-Eve Bertrand, pharmacienne
Représentante, Association des bannières et des chaînes de pharmacies du Québec

Camille Dabar
Étudiant en pharmacie, Université Laval

Jean-François Desgagnés, pharmacien
Administrateur, Association québécoise des pharmaciens propriétaires

Daniel Kirouac, pharmacien
Adjoint à la direction facultaire, affaires professionnelles, Faculté de pharmacie de l'Université Laval

François E. Lalonde, pharmacien
Adjoint professionnel à la Direction générale, Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec

Manon Lambert, pharmacienne
Directrice générale et secrétaire, Ordre des pharmaciens du Québec

Chantal Pharand, pharmacienne
Vice-doyenne aux études, Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal

Dorothée Philippon
Conseillère en communication, Ordre des pharmaciens du Québec

Catherine St-Jacques, pharmacienne
Représentante, Pharm-AGRIA

Isabelle Tremblay, pharmacienne
Présidente, Comité régional sur les services pharmaceutiques du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Julie Villeneuve
Directrice des communications, Ordre des pharmaciens du Québec

LE SOUCI DU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT DANS CHAQUE DÉCISION !

L'Ordre a depuis longtemps à cœur d'adopter un comportement écoresponsable dans la production de ses documents et dans ses achats. Comme vous devez avoir à la maison un certain nombre de sacs réutilisables cette année, nous avons plutôt opté pour un carnet de notes et un stylo écoresponsables. Faites-en bon usage !

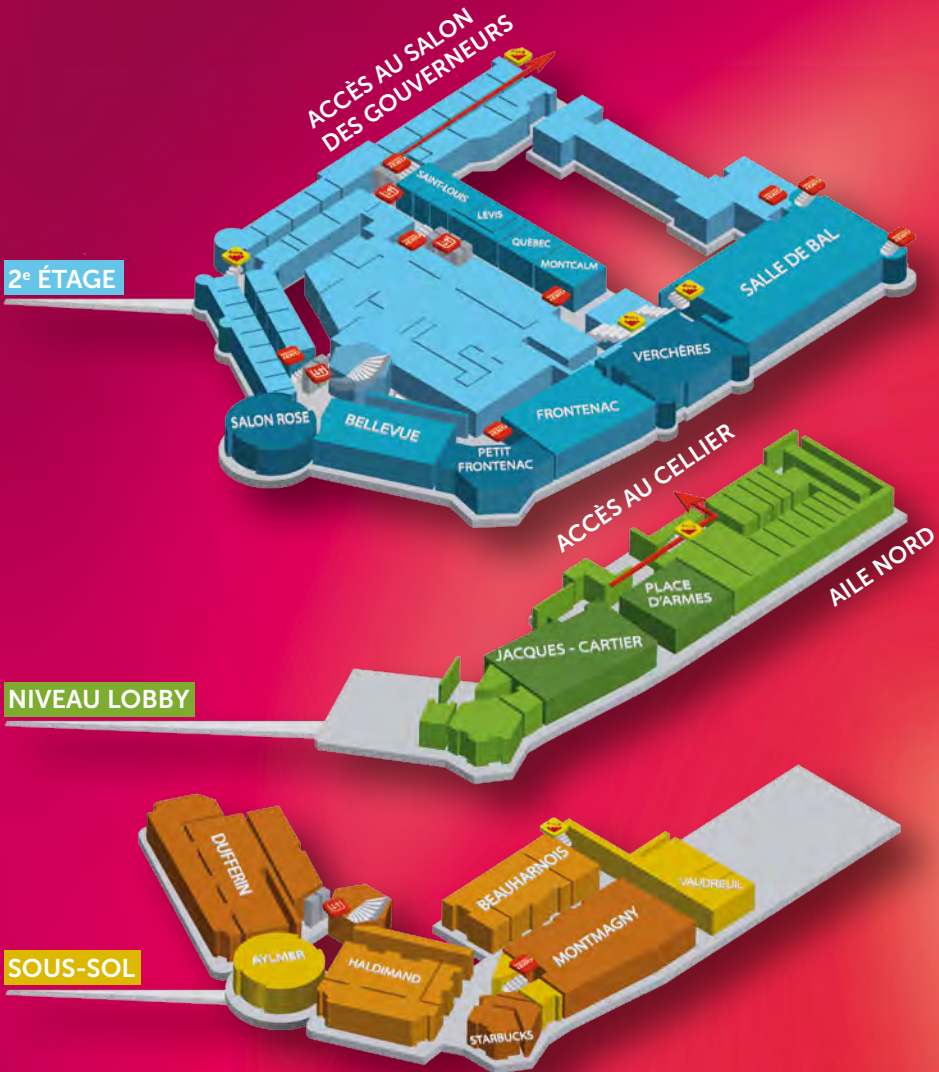
Quelques gestes qui comptent :

- Le programme, le cahier du participant et le carnet de notes sont imprimés à partir de papier composé à 100 % de matières recyclées post-consommation.
- La couverture de votre carnet de notes est faite à la main et contient des semences de fleurs sauvages. Plantez, arrosez, laissez pousser et admirez les fleurs !
- Votre stylo est fabriqué avec 80 % de matériaux de bouteilles en plastique (une bouteille de 1,5 litre en plastique = 5 stylos).

À la fin du RVO, n'oubliez pas de déposer votre porte-nom dans les bacs de récupération disponibles sur les tables d'accueil.

Aidez-nous à faire la différence !

PLAN DU FAIRMONT LE CHÂTEAU FRONTENAC



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous