

Technicienne et technicien en pharmacie

(Pharmacies communautaires)

Rapport d'analyse de profession

19 – Santé

Coordination et rédaction
Direction des programmes de formation collégiale
Direction générale des affaires collégiales
Secteur de l'enseignement supérieur

Pour tout renseignement, s'adresser à l'endroit suivant :
Renseignements généraux
Ministère de l'Enseignement supérieur
1035, rue De La Chevrotière, 21^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 643-7095
Ligne sans frais : 1 866 747-6626

Ce document peut être consulté
sur le site Web du Ministère :
education.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-550-87071-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Équipe de production

Coordonnatrice

Karine Lessard

Responsable de programmes de formation technique
Ministère de l'Enseignement supérieur

Animatrice

Diane Barrette

Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Groupe Vision Compétence

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Renée-Claude Bilodeau

Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Ministère de l'Enseignement supérieur

Spécialistes de la profession

Gilliane Beaudet

Pharmacienne

Julie Bourgeois

Pharmacienne

Remerciements

La production du présent rapport a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les spécialistes de la profession suivants :

Participant·es et participant·s – spécialistes de la profession

Ariane Malouin
Pharmacienne
Familiprix
Laval

Taline Kaspar
Pharmacienne
Proxim
Laurentides

Isabelle Tondreau
Pharmacienne
Uniprix
Montérégie

Saria Zeidan
Pharmacienne
Jean Coutu
Montréal

Jean Provost
Pharmacien
Jean Coutu
Granby

Mylène Gilbert
Assistante technique en pharmacie - Chef
Uniprix
Beauce

Catherine Leclerc
Technicienne-chef
Jean Coutu
Lanaudière

Christine Imbault
Technicienne-chef
Pharmaprix
Baie-Comeau

Guyline Migneault
Assistante technique en pharmacie
Proxim
Matane

Sophie Grenier
Assistante technique en pharmacie
Proxim
Laurentides

Sandra Rousseau
Assistante technique en pharmacie
Pharmaprix
Québec

Karim Chebahi
Assistant technique en pharmacie
Agence Solupharm
Montréal

Natasa Veljanovic
Technicienne de laboratoire
Jean Coutu
Granby

Esther Bolduc
Assistante technique en pharmacie
Brunet
Centre-du-Québec

Nous soulignons également la présence des personnes qui ont assisté à l'atelier d'analyse de profession, à titre d'observatrices et d'observateurs :

Observatrices et observateurs

Les personnes suivantes ont assisté à l'ensemble de l'atelier ou à certaines parties seulement :

Dolorès Lepage-Savary
Pharmacienne-conseil
Ministère de la Santé et des Services sociaux
(MSSS)

Michelle Lemieux
Chargée de projet
Direction de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation

Mia Chebli
Gestionnaire de formation professionnelle
Association des bannières et des chaînes de
pharmacies du Québec (ABCPQ)

Marie-Claude Brodeur
Spécialiste en élaboration de programmes d'études
Équipe de production, révision du DEP en
pharmacie

Marylène Lévesque
Vice-présidente exécutive et secrétaire
Association québécoise des assistants techniques
en pharmacie (AQATP)

Brigitte Lecomte
Spécialiste de l'enseignement
Équipe de production, révision du DEP en
pharmacie

Clément Devoddère
Conseiller principal, gestion de projets
pharmaceutiques
Association québécoise des pharmaciens
propriétaires (AQPP)

Mario Carrier
Directeur des études
Cégep de Drummondville

Guyline Bertrand
Chef, service accompagnement
Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ)

Gordon Brown
Directeur des études
Cégep John-Abbott

Karina Savoie
Présidente
Association professionnelle des pharmaciens
salariés du Québec (APPSQ)

Contribution particulière

François Deschênes
Inspecteur
Commission des normes, de l'équité, de la santé et
de la sécurité du travail (CNESST)

Table des matières

Glossaire	1
Introduction	3
1. Caractéristiques significatives de la profession	5
1.1 Définition de la profession	5
1.2 Nature du travail exercé	5
1.3 Législation et réglementation	6
1.4 Conditions de travail	8
1.5 Organisation du travail et responsabilités	8
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail	9
1.7 Évolution dans la profession	9
2. Analyse des tâches	11
2.1 Tableau des tâches et des opérations	12
2.2 Description des opérations et des sous-opérations	15
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	32
2.4 Définitions des fonctions	46
3. Données quantitatives sur les tâches	47
3.1 Difficulté des tâches	47
4. Connaissance, habiletés et comportements socioaffectifs	48
4.1 Connaissances	48
4.2 Habiletés cognitives	51
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	51
4.4 Habiletés perceptives	51
4.5 Comportements socioaffectifs	52
Annexe 2 – Schématisation du circuit du médicament	60
Bibliographie	61

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et ils sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les critères de qualité et les aptitudes requises pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation¹.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

¹ La notion de fonction de travail utilisée au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur correspond, à peu de chose près, à la notion de métier ou de profession.

Introduction

Une analyse de profession consiste à définir les grandes caractéristiques d'une profession, à décrire le travail le plus fidèlement possible, à fournir des données quantitatives ainsi qu'à préciser les connaissances, les habiletés et les comportements nécessaires à son exercice. Cette analyse a été effectuée d'après les concepts présentés dans le *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Le rapport est rédigé au présent, bien qu'il s'agisse d'une profession nouvellement créée. L'appellation « technicienne en pharmacie ou technicien en pharmacie » est utilisée dans le présent rapport pour désigner la personne qui exercera cette profession.

Le présent document constitue le rapport de l'atelier d'analyse de la profession des techniciennes et des techniciens en pharmacie communautaire tenu à Drummondville les 10 et 11 décembre 2019. Il reprend chacun des points discutés en atelier et a été validé par les quatorze spécialistes de la profession qui y ont participé. Un deuxième rapport a été produit pour l'atelier d'analyse de la profession des techniciennes et des techniciens en pharmacie d'établissement tenu à Drummondville les 3 et 4 décembre 2019.

Objectif de l'analyse

L'analyse de profession est une étape essentielle dans le processus d'élaboration ou d'actualisation d'un programme d'études de formation technique, car son contenu sert d'assise à la formulation des compétences, étape prévue au processus. L'analyse a été effectuée d'après les concepts présentés dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession* et elle permet de tracer le portrait le plus complet et le plus fidèle possible du plein exercice de la profession, tel qu'il est défini dans la partie « Glossaire » de ce rapport.

Cette analyse de profession a été effectuée en utilisant la formule d'une **nouvelle analyse**.

Démarche

L'atelier d'analyse de la profession a été planifié en fonction des besoins de main-d'œuvre définis par le milieu du travail, les associations représentant les pharmacies communautaires et l'Ordre des pharmaciens du Québec. Aussi le ministère de l'Enseignement supérieur a convié un groupe de quatorze personnes travaillant dans les pharmacies communautaires de différentes chaînes et bannières. Ce groupe était composé de quatorze professionnels aptes à décrire les tâches des techniciennes et des techniciens en pharmacie.

L'atelier d'une durée de deux jours a permis de collecter des données permettant de cerner les caractéristiques significatives de la profession.

La première journée de l'atelier a porté sur la définition de la profession, sur l'analyse des tâches et des opérations ainsi que sur la description des opérations et des sous-opérations exercées en pharmacie communautaire.

La deuxième journée de l'atelier a permis de vérifier les travaux de la première journée et de compléter l'information sur les conditions et les exigences de réalisation des tâches. Il a aussi été possible de déterminer des regroupements de tâches par fonction et de récolter quelques données quantitatives sur les tâches des techniciennes et des techniciens en pharmacie. Les personnes

participantes se sont également prononcées sur les connaissances, les habiletés et les comportements requis ainsi que sur les principes de développement durable qui caractérisent l'exercice de la profession.

Pour la profession à l'étude, le rapport comprend deux annexes :

- Annexe 1 – Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST) : une proposition de moyens de prévention pour chacun des risques déterminés ainsi qu'une détermination de l'importance des sources de risques liées à chaque tâche effectuée par la travailleuse ou le travailleur;
- Annexe 2 – Schématisation du circuit du médicament.

En ce qui a trait au présent rapport, les spécialistes présents à l'atelier ont formulé leur avis à partir de la documentation qui leur a été remise sur place la première journée. Pour s'assurer de répondre aux besoins du marché du travail, l'équipe de production a soumis aux personnes participantes une proposition qu'elles pouvaient modifier et bonifier. Le texte présenté provenait d'une analyse de diverses sources documentaires indiquées dans la bibliographie.

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession étaient les suivants : le titre d'emploi, le secteur d'activité, le type d'entreprise ou d'établissement, le statut d'emploi, la taille de l'entreprise, la provenance géographique et le genre. D'autres critères relatifs aux caractéristiques significatives de la profession ont également été retenus.

Limites de l'analyse

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- Assistante et assistant technique en pharmacie;
- Pharmacienne et pharmacien.

L'appellation d'emploi suivante a été retenue aux fins d'analyse :

- Technicienne et technicien en pharmacie (pharmacies communautaires).

1. Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes qui ont participé à l'atelier d'analyse de profession ont formulé des commentaires à partir d'un document remis lors de la première journée de l'atelier.

1.1 Définition de la profession

La fonction de travail des techniciennes et des techniciens en pharmacie communautaire vise essentiellement à répondre, de façon optimale, aux tâches pharmaceutiques techniques, administratives et cliniques. Compte tenu du fait que les pharmacies communautaires ont des clientèles et des activités pharmaceutiques variées, les principales fonctions des techniciennes et des techniciens en pharmacie consistent à offrir des services pharmaceutiques de qualité en matière de traitement technique du circuit du médicament. Ces personnes collaborent également aux soins pharmaceutiques prodigués par les pharmaciens afin de répondre aux besoins des clientèles.

Sous la supervision de pharmaciens ou en collaboration avec eux, les techniciennes et les techniciens en pharmacie effectuent plus précisément les tâches suivantes : assurer le traitement des ordonnances et des requêtes ainsi que la distribution des médicaments, contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks, gérer l'utilisation des systèmes d'information et des équipements, mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue, gérer le personnel technique de la pharmacie, participer à la gestion documentaire et collaborer à la prise en charge de la thérapie médicamenteuse des patients.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie communautaire utilisent des systèmes d'information ainsi que de l'équipement spécialisé et diverses technologies qui leur permettent de réaliser les différentes étapes du circuit du médicament qui leur sont assignées.

Ces techniciennes et ces techniciens sont assujettis aux réglementations et aux normes de bonne pratique.

1.2 Nature du travail exercé

En pharmacie communautaire, les techniciennes et les techniciens en pharmacie travaillent dans des pharmacies associées à des chaînes ou à des bannières, des pharmacies indépendantes, des pharmacies préparatrices ou parfois au domicile des patients. Il est à noter que les techniciennes et les techniciens en pharmacie peuvent également exercer leur profession dans les pharmacies d'établissements de santé.

Personnes clés dans leur environnement de travail, les techniciennes et les techniciens en pharmacie travaillent en collaboration et côtoient plusieurs personnes au quotidien. Les habiletés en communication sont indispensables pour interagir de manière professionnelle et diligente avec les pharmaciens, les patients, le personnel technique ou d'autres professionnels comme le personnel infirmier ou le personnel administratif. En pharmacie communautaire, ces techniciennes et ces techniciens doivent notamment interagir avec les patients et assurer un service à la clientèle de qualité.

Ces personnes possèdent une vue d'ensemble du système de distribution des médicaments. Dans ce cadre, leurs tâches consistent à superviser et à encadrer le travail du personnel technique, à assurer le bon déroulement des opérations, à vérifier la disponibilité des ressources matérielles et à

voir au bon fonctionnement des systèmes d'information et de l'équipement. Les techniciennes et les techniciens s'assurent que les procédures sont appliquées et respectées, notamment en regard de la préparation et de la distribution des médicaments. Ils veillent au contrôle de la qualité ainsi qu'à l'application des règles de santé et sécurité et de protection de l'environnement. Ils assument également des responsabilités relatives à la gestion de l'information, notamment en ce qui a trait à la sécurité et à la traçabilité de l'information, à l'archivage et au parachèvement de différents registres. Dans l'ensemble des tâches à effectuer, ces personnes adoptent une perspective d'amélioration continue.

Le soutien à la prise en charge de la thérapie médicamenteuse des patients fait aussi partie de leurs tâches. Dans ce contexte, les techniciennes et les techniciens en pharmacie contribuent à la collecte d'information relative aux données pharmacologiques et cliniques des patients, à la consignation de l'information dans les dossiers, à la recherche d'information complémentaires, à la transmission de l'information au personnel soignant et à l'enseignement aux patients.

Les systèmes d'information et l'équipement automatisé et robotisé occupent une place importante dans le circuit du médicament. Dans ce contexte, les techniciennes et les techniciens en pharmacie s'assurent du fonctionnement optimal, de la mise à jour en continu et de l'interopérabilité des différents systèmes et de l'équipement en vue de garantir la sécurité du circuit du médicament.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent faire preuve d'autonomie et d'initiative puisqu'au quotidien, ces personnes assument un rôle de pivot, notamment dans le déroulement des opérations liées au circuit du médicament². Dans toutes les tâches, elles doivent respecter les règles de confidentialité, faire preuve de rigueur, de polyvalence et de débrouillardise, être capables de travailler sous pression et démontrer leur capacité d'adaptation pour régler, anticiper ou prévenir les problèmes qui pourraient survenir. Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent avoir le sens des priorités, reconnaître leurs limites professionnelles et signaler aux pharmaciens tout élément qui requiert un jugement clinique.

1.3 Législation et réglementation

En pharmacie communautaire, il existe plusieurs lois, règlements et normes. Les techniciennes et les techniciens en pharmacie exercent leurs tâches dans le respect des dispositions légales qui encadrent leur profession. Ils doivent connaître la législation relative aux domaines de la pharmacie et de la santé et des services sociaux, au domaine de la pharmacie ainsi que d'autres lois ou projets de loi qui peuvent modifier leurs rôles et responsabilités. À ce jour, les principales lois à prendre en compte sont les suivantes :

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux;*
- *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux (projet de loi n° 113);*
- *Loi sur la pharmacie;*
- *Loi sur l'assurance médicaments;*
- *Loi sur les aliments et drogues;*
- *Loi sur les normes du travail;*
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail;*

² Le circuit du médicament est un élément central dans l'organisation du travail des pharmaciens et du personnel en pharmacie. Le schéma du circuit du médicament est présenté à l'annexe 2.

- *Loi modifiant principalement la Loi sur la pharmacie afin de favoriser l'accès à certains services et autorisant la communication de renseignements personnels concernant certains enfants autochtones disparus ou décédés à leur famille (titre modifié) (projet de loi n° 31);*
- *Loi visant principalement à instituer le Centre d'acquisitions gouvernementales et Infrastructures technologiques Québec (projet de loi n° 37).*

Les lois adoptées mènent généralement à l'élaboration de règlements qui apportent des précisions sur des articles de loi ou sur des exigences liées à la profession ainsi qu'aux rôles et responsabilités qui incombent aux différents acteurs du domaine de la santé et des services sociaux. Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent tenir compte de la réglementation et exercer leur profession dans le respect de la délégation des actes prévue dans la réglementation. À ce jour, les principaux règlements à prendre en compte sont les suivants :

- *Règlement déterminant les actes visés à l'article 17 de la Loi sur la pharmacie pouvant être exécutés par des classes de personnes autres que des pharmaciens;*
- *Règlements découlant de la Loi modifiant la Loi sur la pharmacie (projet de loi n° 41);*
- *Règlement sur la tenue des pharmacies;*
- *Règlement sur les ordonnances des différents prescripteurs [médecin, dentiste, optométriste, sage-femme, etc.];*
- *Règlement sur les normes relatives aux ordonnances faites par un médecin;*
- *Règlement sur l'étiquetage des médicaments et des poisons;*
- *Règlements concernant les stupéfiants, les drogues contrôlées, les benzodiazépines et autres substances ciblées;*
- *Règlement sur le cannabis;*
- *Règlement sur la tenue des dossiers, livres et registres par un pharmacien dans l'exercice de sa profession;*
- *Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments;*
- *Règlement sur la santé et la sécurité du travail;*
- *Règlement sur l'information concernant les produits dangereux;*
- *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements.*

Dans le respect des lois et de la réglementation, des organismes élaborent des normes de pratique. Voici quelques exemples de normes :

- Standards de pratiques de l'Ordre des pharmaciens du Québec;
- Normes HSO d'Agrément Canada (Health Standards Organization);
- Normes USP (United States Pharmacopeia);
- Normes NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health);
- Guides de l'ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales);
- Règles de bonne pratique (Santé Canada);
- Normes de pratiques de l'Ordre des pharmaciens du Québec;
- Lignes directrices de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Au quotidien, les techniciennes et les techniciens en pharmacie exercent leur profession sous la responsabilité de pharmaciens. L'environnement de travail tient compte de la législation, de la réglementation et des normes de pratique. Par ailleurs, il convient de rappeler que la profession de technicienne et de technicien en pharmacie est une nouvelle profession et que, par conséquent, d'autres règlements ou normes de pratiques pourraient s'ajouter.

1.4 Conditions de travail

En pharmacie communautaire, les techniciennes et les techniciens en pharmacie sont appelés à travailler le jour, le soir et la fin de semaine. Dans certains milieux, il peut y avoir un quart de travail de nuit, même si cette pratique est peu répandue. Les techniciennes et les techniciens en pharmacie peuvent avoir à travailler lors des jours fériés. Elles pourraient également participer à un système de garde ou avoir à travailler à distance.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie peuvent avoir un statut d'emploi à temps complet, à temps partiel ou en remplacement.

Les conditions de travail des techniciennes et des techniciens en pharmacie sont balisées par l'employeur.

En pharmacie communautaire, les techniciennes et les techniciens en pharmacie circulent dans les différentes aires de travail de la pharmacie. Ils peuvent travailler dans les aires de service à la clientèle (ex. : comptoir ou aire de consultation) ainsi que dans les aires de préparation et d'entreposage des médicaments et fournitures médicales. Ils peuvent également avoir à travailler dans des aires de préparations magistrales (stériles ou non stériles) ou dans des aires de préparation de médicaments spéciaux. Ils peuvent travailler dans des salles de réunion et de formation ainsi que dans des bureaux pour effectuer certaines tâches d'analyse, de vérification ou de conception d'outils (ex. : gestion documentaire, approvisionnements, amélioration des processus). Les techniciens pourraient également avoir à travailler à distance de la pharmacie (ex. : au domicile du patient).

En ce qui a trait à l'équipement, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent être en mesure d'utiliser de façon autonome différents appareils (ex. : compteur de comprimés, ensacheuse, coupe-pilules électronique, armoire pour les médicaments cytotoxiques, lecteur, capteur et autres appareils utilisés par les patients, pompe pour solutés, appareil photo). Dans certaines situations, ces personnes doivent utiliser de l'équipement de protection individuelle.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent exploiter pleinement l'équipement automatisé (robot, ensacheuse, valideuse, appareil de conditionnement pour liquides, cabinet automatisé).

L'environnement informatique est très présent dans le cadre du travail de ces personnes. On trouve des systèmes d'information en pharmacie, des logiciels intégrés à l'équipement utilisé, des systèmes de gestion des approvisionnements et de gestion de la documentation, des logiciels et de l'équipement de bureautique. Des applications informatiques sont également utilisées (ex. : Dossier santé Québec ou outil d'aide à la décision). De plus, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent connaître les logiciels intégrés aux différents appareils utilisés par les patients pour le suivi de leur état de santé.

1.5 Organisation du travail et responsabilités

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie assument des responsabilités importantes au regard du bon déroulement de la chaîne de travail. En raison des tâches de supervision et de contrôle du circuit du médicament qui leur incombent, la collaboration avec le personnel technique (autres techniciens en pharmacie ou assistants techniques en pharmacie) est au cœur du travail effectué en pharmacie communautaire. Dans une perspective d'amélioration continue, ces techniciennes et ces

techniciens travaillent étroitement avec les pharmaciens pour assurer le déroulement sécuritaire des activités du circuit du médicament.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie interagissent quotidiennement avec les patients, collaborent avec les professionnels de la santé et soutiennent les pharmaciens dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse des patients. Ces personnes collaborent, au besoin, avec le personnel administratif, le personnel du soutien informatique, les fournisseurs et les représentants pharmaceutiques.

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les pharmacies communautaires recherchent des personnes qui répondent à un profil d'embauche. Outre une formation reconnue, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent avoir de l'initiative, de la rigueur et être débrouillards. De plus, ils devront maîtriser différents systèmes d'information, avoir des notions en gestion des ressources humaines ainsi qu'un intérêt marqué pour le domaine de la santé et de la science.

En pharmacie communautaire, les techniciennes et les techniciens en pharmacie se familiarisent avec les tâches et les responsabilités du milieu de travail grâce à une période d'orientation. S'ensuit une période d'essai qui s'échelonne sur quelques semaines ou quelques mois selon les contextes de travail.

1.7 Évolution dans la profession

Réglementation

Un regard prospectif sur la loi et la réglementation entourant le travail des pharmaciennes et des pharmaciens laisse entrevoir des changements dans le domaine de la pharmacie. Le travail des techniciennes et des techniciens en pharmacie pourrait être touché par ces changements.

Évolution des technologies

Par ailleurs, le développement continu des technologies amène un renouvellement constant dans l'équipement robotisé et automatisé ainsi que dans les systèmes par application d'information. L'intelligence artificielle appliquée au domaine de la pharmacie laisse entrevoir que l'analyse et le traitement de certaines données pourront être effectués par des applications informatiques. Dans ce contexte, les techniciennes et les techniciens en pharmacie devront être à l'affût des avancées technologiques dans le domaine.

Développement durable

Le développement durable est également une préoccupation sociétale qui laisse présager des changements de pratique dans le domaine de la pharmacie. En raison du rôle de pivot qui caractérise leur profession, les techniciennes et les techniciens en pharmacie travailleront à la mise en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles pratiques et procédures pour répondre aux enjeux du développement durable.

À titre d'exemple, dans les tâches liées au circuit du médicament et à la gestion des ressources (humaines, pharmaceutiques, matérielles), des méthodes de travail continueront d'être révisées ou améliorées en vue d'utiliser les ressources de manière écoresponsable, de diminuer les pertes, de prévenir les pénuries et d'atténuer les impacts sur l'environnement (principes de précaution, de

protection de l'environnement, de production et de consommation responsables, efficacité économique).

Au regard du contrôle de la qualité ainsi que dans les tâches de gestion, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent s'assurer que l'organisation du travail permet à tous de travailler dans un environnement qui priorise la santé et la sécurité du personnel et des patients (prévention, santé et qualité de vie).

L'exercice de la profession nécessite de se préoccuper de l'équité et de la solidarité entre les personnes. Le circuit du médicament a pour finalité non seulement d'assurer une chaîne de travail efficace et sécuritaire, mais aussi de garantir la qualité des services pour les patients. En ce sens, les techniciennes et les techniciens doivent mettre à jour leurs compétences et connaissances relatives aux besoins des clientèles, en particulier les clientèles lourdes ou vulnérables.

La prise de décision dans les différents processus se fait dans le respect des limites de l'exercice professionnel en collégialité avec les acteurs du milieu (principe de subsidiarité).

Dans un contexte technologique où les informations disponibles vont en s'accroissant, les techniciennes et les techniciens en pharmacie occuperont de plus en plus un rôle déterminant dans l'accès à l'information. Il est probable que le temps de travail accordé aux activités de veille augmentera. Les techniciennes et les techniciens en pharmacie devront être à l'affût des innovations et des possibilités d'optimiser le circuit du médicament et les services offerts aux patients (principe d'accès au savoir) et exerceront un rôle important dans la transmission et la circulation efficace de nombreuses informations.

2. Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches des techniciennes et des techniciens en pharmacie et ils ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

La présente analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes. Les spécialistes de la profession ont établi que le plein exercice se situe entre six mois et une année d'expérience en milieu de travail, considérant que les techniciennes et les techniciens en pharmacie auront terminé une formation reconnue.

Les sept tâches principales exercées par les techniciennes et les techniciens en pharmacie sont les suivantes :

1. Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments
2. Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks
3. Gérer les systèmes d'information et l'équipement
4. Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue
5. Gérer le personnel technique de la pharmacie
6. Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament
7. Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession consultés.

Les tâches sont numérotées de 1 à 7 dans l'axe vertical du tableau, et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

Tâches et opérations								
1. Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments	1.1	Organiser les activités techniques relatives au traitement des ordonnances et des requêtes	1.2	Veiller à l'exactitude des données du dossier de la patiente ou du patient	1.3	Assurer l'exactitude des calculs pour des situations non standardisées	1.4	Contrôler le conditionnement de médicaments
	1.5	Contrôler la préparation des magistrales stériles	1.6	Contrôler la préparation des magistrales non stériles	1.7	Mettre en œuvre le processus de vérification contenant-contenu	1.8	Assurer le contrôle de la qualité de la distribution des médicaments
	1.9	Autoriser le service du médicament						
2. Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks	2.1	Encadrer les achats de médicaments et de fournitures	2.2	Contrôler les retours et les rappels de médicaments auprès des distributeurs ou des fournisseurs	2.3	Assurer le suivi des médicaments touchés par des difficultés d'approvisionnement (rupture, allocation)	2.4	Coordonner les étapes de la substitution lors d'un changement de médicament
	2.5	Contrôler les procédures de réception, d'entreposage et de transport du médicament	2.6	Contrôler les stocks	2.7	Veiller à la disposition des déchets biomédicaux et des médicaments périmés ou dangereux		

Tâches et opérations

3. Gérer les systèmes d'information et l'équipement	3.1	Assurer les mises à jour dans les systèmes d'information	3.2	Assurer la mise à jour des bases de données propres aux différents outils technologiques	3.3	Participer à l'implantation des nouvelles technologies	3.4	Surveiller les paramètres environnementaux (température, pression, humidité, etc.)
	3.5	Prendre en charge les problèmes relatifs à l'équipement et assurer les suivis	3.6	Prendre en charge les problèmes relatifs aux systèmes d'information et assurer les suivis	3.7	Assurer la formation relative aux différents systèmes et à l'équipement	3.8	Veiller à l'utilisation optimale des systèmes d'information et de l'équipement
4. Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue	4.1	Analyser les données des contrôles mis en place	4.2	Assurer la mise en œuvre de mesures préventives ou correctives	4.3	Collaborer à des activités d'amélioration continue	4.4	Collaborer à la réalisation d'audits
	5.1	Collaborer à la détermination des besoins en personnel technique	5.2	Participer à l'embauche du personnel technique	5.3	Établir la répartition des tâches et des horaires de travail	5.4	Transmettre l'information pertinente en continu
5. Gérer le personnel technique de la pharmacie	5.5	Assurer la formation initiale et continue du personnel technique	5.6	Superviser le travail du personnel technique	5.7	Participer à l'appréciation du rendement du personnel technique	5.8	Assurer le maintien des compétences du personnel technique
	5.9	Contribuer au maintien d'un bon climat de travail	5.10	Consigner les données pertinentes aux dossiers du personnel technique				

Tâches et opérations

6. Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament	6.1 Veiller à la conformité de la documentation	6.2 Gérer les documents requis par les programmes particuliers	6.3 S'assurer de la traçabilité de l'information	6.4 Veiller à l'archivage et à la destruction des documents
7. Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient	7.1 Assurer l'exactitude des renseignements colligés par le personnel technique	7.2 Compléter l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient et identifier les divergences, s'il y a lieu	7.3 Obtenir les résultats de laboratoire ou des mesures cliniques et les consigner dans le dossier de la patiente ou du patient	7.4 Collaborer au plan de prise en charge de la patiente ou du patient
	7.5 Collaborer avec des professionnels de la santé	7.6 Collaborer à la transmission de l'information à la patiente ou au patient	7.7 Effectuer des tâches d'enseignement technique	

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles renseignent sur les spécificités de la tâche, les contextes de travail, etc.

TÂCHE 1 : Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments

Opérations	Sous-opérations
1.1 Organiser les activités techniques relatives au traitement des ordonnances et des requêtes	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les priorités et hiérarchiser les actions • Participer à la mise en place du processus de travail • Répartir les ressources humaines en fonction de la volumétrie de la chaîne de travail (goulots) • Animer les mêlées (quotidiennes, hebdomadaires, etc.)
1.2 Veiller à l'exactitude des données du dossier de la patiente ou du patient	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'exactitude des données de base saisies • Colliger les informations manquantes • Assurer l'exactitude des informations saisies pour chaque médicament conformément aux ordonnances • S'assurer que les réclamations à l'assurance ou au patient ont été faites de manière optimale (ex. : réclamation relative à une magistrale) • Veiller à l'application des règles de substitution en vigueur • Repérer la présence de duplications et informer la pharmacienne ou le pharmacien, s'il y a lieu • Détecter et résoudre des problèmes techniques relatifs à une ordonnance ne respectant pas les critères de conformité • Vérifier un calendrier de prise des médicaments
1.3 Assurer l'exactitude des calculs pour des situations non standardisées	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les calculs complexes requis pour une ordonnance particulière • Vérifier de façon indépendante les calculs effectués par une assistante ou un assistant technique en pharmacie

1.4 Contrôler le conditionnement de médicaments

- Vérifier de façon indépendante les calculs complexes effectués par une autre technicienne ou un autre technicien en pharmacie
- Mettre en œuvre des procédures pour les étapes intermédiaires de préparation (identification du médicament, de la teneur, de la quantité) et veiller à leur respect
- S'assurer que le médicament préparé est conforme à la prescription et aux données inscrites au système d'information
- Encadrer le montage des piluliers
- Vérifier l'ensemble des étapes nécessaires à un changement de médication dans un pilulier
- Contrôler la réutilisation de médicaments préalablement conditionnés
- Assurer le respect de la procédure encadrant la réutilisation des médicaments et des fournitures du patient pour lui-même
- Faire respecter les protocoles liés au remplissage des robots

1.5 Contrôler la préparation des magistrales stériles

- Mettre en œuvre des procédures et veiller à leur respect
- Faire des recherches pour établir la formule maîtresse et la date limite d'utilisation d'une préparation magistrale stérile
- S'assurer que les conditions environnementales sont conformes aux normes
- Contrôler chacune des étapes intermédiaires de production de la préparation (médicament, concentration, volume, date de péremption)
- Mettre en œuvre des procédures pour s'assurer de l'intégrité du produit final et de la conformité de l'étiquetage

1.6 Contrôler la préparation des magistrales non stériles

- Mettre en œuvre des procédures et veiller à leur respect
- Faire des recherches pour établir la formule maîtresse et la date limite d'utilisation d'une préparation magistrale non stérile
- S'assurer que les conditions environnementales sont conformes aux normes
- Contrôler chacune des étapes intermédiaires de production de la préparation (médicament, concentration, volume, date de péremption)
- Mettre en œuvre des procédures pour s'assurer de l'intégrité du produit final et de la conformité de l'étiquetage

1.7 Mettre en œuvre le processus de vérification contenant-contenu

- Mettre en œuvre des procédures relatives à la vérification contenant-contenu et veiller à leur respect
- Effectuer la vérification contenant-contenu des médicaments exclus des protocoles en vigueur
- Effectuer les contrôles de la qualité établis dans les procédures
- Prendre les mesures appropriées si les résultats des contrôles de la qualité sont insatisfaisants

1.8 Assurer le contrôle de la qualité de la distribution des médicaments

- Assurer le respect des procédures relatives à la remise de médicaments à la patiente ou au patient
- Effectuer les contrôles de la qualité établis dans les différentes procédures
- Veiller au respect des priorités établies dans le traitement des ordonnances
- Apporter des modifications à la répartition des tâches pour respecter les standards établis

1.9 Autoriser le service du médicament

- S'assurer que le service du médicament est conforme aux données inscrites au système d'information
- S'assurer que le dossier pharmacologique est stable (pas de nouvelles prescriptions récentes ni de changement de l'état de santé)
- S'assurer que l'observance du traitement est telle qu'attendue
- Soumettre à la pharmacienne ou au pharmacien le service qui ne respecte pas les conditions établies

Précisions additionnelles

- 1.4 : Conformément aux exigences particulières concernant certains médicaments (ex. : cytotoxiques, réfrigérés et stupéfiants).
- 1.5 : Déterminer la date limite d'utilisation à inscrire sur l'étiquetage des préparations magistrales.

TÂCHE 2 : Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks

Opérations	Sous-opérations
2.1 Encadrer les achats de médicaments et de fournitures	<ul style="list-style-type: none"> • Encadrer les minimums et les maximums relatifs aux stocks de médicaments et de fournitures • Assurer le suivi de tout problème d'approvisionnement • Rencontrer les représentants pharmaceutiques dans le respect de la déontologie • Participer à la sélection des partenaires et des fournisseurs privilégiés à l'interne et s'assurer du respect de la sélection • Valider les données des nouveaux médicaments dans le système d'information ou modifier certains paramètres
2.2 Contrôler les retours et les rappels de médicaments auprès des distributeurs et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Établir la procédure de retour de médicaments • Veiller au respect de la procédure par le personnel technique • Élaborer la procédure en cas de rappel de médicaments selon le niveau du rappel • Relever quotidiennement les avis de rappel • Coordonner les activités liées au rappel de médicaments • Assurer la communication avec le personnel de la pharmacie et les autres intervenants • Remplir les documents liés au rappel • Tenir un registre des rappels de médicaments
2.3 Assurer le suivi des médicaments touchés par des difficultés d'approvisionnement (rupture, allocation)	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations concernant les médicaments touchés par des difficultés d'approvisionnement • Vérifier les stocks disponibles • Identifier les médicaments dont l'approvisionnement pose problème et hiérarchiser les actions • Effectuer les recherches pour trouver une solution de rechange en matière d'approvisionnement • Se référer à la pharmacienne ou au pharmacien s'il n'y a pas de médicament de substitution • Obtenir les allocations disponibles pour l'organisation en fonction des besoins définis

Opérations	Sous-opérations
<p>2.4 Coordonner les étapes de la substitution lors d'un changement de médicament</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la communication auprès du personnel de la pharmacie, de la patiente ou du patient et des autres intervenants au sujet des difficultés d'approvisionnement • Établir une liste de vérification des actions requises lors de l'ajout ou d'une modification des médicaments • Veiller à l'exécution de toutes les étapes lors d'un changement • Informer le personnel ainsi que la patiente ou le patient des changements
<p>2.5 Contrôler les procédures de réception d'entreposage et de transport du médicament</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger les procédures applicables par le personnel technique lors de la réception des médicaments et des fournitures • Rédiger les procédures liées à l'entreposage des médicaments selon leurs spécificités (réfrigérés, contrôlés, dangereux, etc.) • Assurer le respect des procédures liées au transport des médicaments (ex. : registre de livraison, confidentialité) • Assurer des conditions de transport qui préservent l'intégrité du médicament • Assurer l'identification des médicaments ayant des particularités (avec précaution, dangereux, alerte élevée, etc.)
<p>2.6 Contrôler les stocks</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer la prise d'inventaire • Analyser les écarts observés à la prise d'inventaire • S'assurer que la prise d'inventaire des stupéfiants et des drogues contrôlées respecte les procédures établies • Analyser les écarts inexplicables (stupéfiants et drogues contrôlées) • Apporter des améliorations aux procédures en vue de diminuer les écarts • Rédiger les rapports annuels exigés par les différentes instances en ce qui concerne les stocks (ex. : rapport d'achat de médicaments génériques)
<p>2.7 Veiller à la disposition des déchets biomédicaux et des médicaments périmés ou dangereux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger les procédures pour la disposition des médicaments périmés, dangereux et contrôlés • Rédiger des procédures relatives aux fournitures recyclables en pharmacie.

Opérations	Sous-opérations
	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer d'avoir les fournitures nécessaires à la disposition des déchets biomédicaux• Participer aux procédures de destruction des stupéfiants et des drogues contrôlées• Tenir un registre de la destruction des stupéfiants et des drogues contrôlées• Analyser les pertes de médicaments périmés et proposer des moyens d'y remédier ou de les atténuer

Précisions additionnelles

- 2.1 : À partir d'algorithmes de décision.
- 2.2 : Rappels, périmés, erreurs de commandes, retours de marchandise, etc.
- 2.4 : Applicable lors de différents changements : ajout d'un nouveau médicament, changement de contrat, de compagnie, de l'apparence du médicament, etc.
- 2.6 : En collaboration avec la personne responsable de la comptabilité ou un autre professionnel, s'il y a lieu.
- 2.7 : Selon Santé Canada, une technicienne ou un technicien peut participer à la destruction de stupéfiants et de drogues contrôlées.

TÂCHE 3 : Gérer les systèmes d'information et l'équipement

Opérations	Sous-opérations
3.1 Assurer les mises à jour dans les systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Valider et saisir les données relatives aux nouveaux médicaments et produits • Apporter les modifications requises aux bases de données au moment opportun • Gérer les accès des utilisateurs en fonction des rôles définis • Prendre connaissance des mises à jour apportées au logiciel par le fournisseur et proposer à la pharmacienne ou au pharmacien d'intégrer certaines fonctionnalités • Procéder aux modifications entérinées par la pharmacienne ou le pharmacien responsable • Informer le personnel des modifications apportées
3.2 Assurer la mise à jour des bases de données propres aux différents outils technologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Valider et saisir les données relatives aux nouveaux médicaments • Apporter les modifications requises à la base de données • Informer le personnel des modifications apportées • Gérer les accès des utilisateurs en fonction des rôles définis
3.3 Participer à l'implantation des nouvelles technologies	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au choix des nouvelles technologies en fonction de ses compétences techniques • Contribuer au paramétrage des systèmes • S'approprier les aspects techniques des nouvelles technologies • Concevoir des formations pour le personnel technique • Planifier et donner les formations • Vérifier régulièrement le parachèvement des registres • S'assurer que les normes sont respectées
3.4 Surveiller les paramètres environnementaux (température, pression, humidité, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Établir et mettre à jour des plans de contingence (ou d'urgence) en cas de défaillance des systèmes • Mettre en œuvre les plans de contingence en cas de défaillance • Veiller à l'application des démarches requises si des médicaments sont exposés à des paramètres environnementaux non conformes (ex. : bris de la chaîne de froid)

Opérations	Sous-opérations
3.5 Prendre en charge les problèmes relatifs à l'équipement et assurer les suivis	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier les entretiens préventifs avec les fournisseurs ou les équipes spécialisées au sein de l'organisation • Assurer l'exécution des entretiens réguliers de l'équipement par le personnel de la pharmacie • S'assurer que le registre d'entretien est tenu à jour • Rédiger un plan de contingence en cas d'arrêt non planifié • Mettre en œuvre le plan de contingence en cas de défaillance • Prendre en charge les appels de service et assurer les suivis
3.6 Prendre en charge les problèmes relatifs aux systèmes d'information et assurer les suivis	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions des utilisateurs • À titre de premier répondant, évaluer les problèmes et consulter au besoin
3.7 Assurer la formation relative aux différents systèmes et à l'équipement	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir les formations relatives aux différents systèmes et à l'équipement • Identifier les lacunes du personnel en ce qui a trait au fonctionnement des systèmes et de l'équipement • Concevoir des capsules de formation adaptées aux problèmes relevés ou aux questions récurrentes • Former le personnel
3.8 Veiller à l'utilisation optimale des systèmes d'information et de l'équipement	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser en profondeur les fonctionnalités des systèmes en vue d'améliorer le travail • S'assurer que les fonctionnalités répondent aux besoins • Adapter les nouvelles possibilités des systèmes et de l'équipement au fonctionnement de l'organisation • Suggérer des améliorations au logiciel • Effectuer les demandes de personnalisation au fournisseur de logiciel et assurer les suivis • Recevoir les demandes du personnel et en assurer le suivi • Coordonner les changements nécessaires

Précisions additionnelles

- 3.1 : Y compris la méthodologie pour déterminer le prix de vente.
- 3.2 : En fonction des particularités des produits et de l'équipement.
- 3.4 : Génératrice, alarme sur réfrigérateur, etc.

TÂCHE 4 : Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue

Opérations	Sous-opérations
<p>4.1 Analyser les données des contrôles mis en place</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les données • Analyser les rapports concernant le circuit du médicament • Dégager les tendances et identifier les problèmes • Déterminer les causes potentielles des problèmes
<p>4.2 Assurer la mise en œuvre de mesures préventives ou correctives</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter les risques et mettre en œuvre des mesures préventives • Déterminer les mesures correctives applicables aux causes les plus probables • Évaluer l'effort requis pour appliquer les mesures retenues (selon une matrice effort-bénéfice) • Soumettre les mesures correctives à la pharmacienne ou au pharmacien responsable • Coordonner la mise en œuvre des mesures correctives retenues • Évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre (ex. : audits)
<p>4.3 Collaborer à des activités d'amélioration continue</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser le contenu des procédures techniques selon le calendrier établi • Assurer les certifications du personnel selon le calendrier établi • Incorporer un contrôle de la qualité lors de l'implantation d'un nouveau processus • Collaborer aux audits et proposer des correctifs, s'il y a lieu • Colliger les suggestions et les demandes du personnel et assurer le suivi avec la pharmacienne ou le pharmacien responsable • Collaborer à la mesure de la satisfaction de la clientèle • Évaluer la qualité du service à la clientèle • Effectuer le suivi des recommandations des différentes instances (ex. : Ordre des pharmaciens, associations professionnelles) • Suggérer des améliorations aux outils, aux registres, etc.

Opérations	Sous-opérations
4.4 Collaborer à la réalisation d'audits	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer des audits à l'interne• Collaborer aux audits effectués par un organisme externe• Analyser les résultats des audits• Proposer des mesures correctives• Valider les mesures correctives auprès de la pharmacienne ou du pharmacien• Mettre en application des mesures correctives, s'il y a lieu• Former le personnel, s'il y a lieu

Précisions additionnelles

- 4.1 : Par exemple, un rapport d'incident ou d'accident.
- 4.3 : Selon les procédures internes et selon les exigences liées à la certification légale.
- 4.3 : À partir d'analyses statistiques, de sondages, du nombre de transferts d'ordonnances, etc.

TÂCHE 5 : Gérer le personnel technique de la pharmacie

Opérations	Sous-opérations
5.1 Collaborer à la détermination des besoins en personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les indicateurs de performance et en effectuer le suivi • Évaluer la capacité de production du personnel • Repérer les goulots de la chaîne de travail • Participer à l'élaboration du plan d'effectifs techniques • Anticiper et organiser les remplacements (retraite, maternité, etc.)
5.2 Participer à l'embauche du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer à l'élaboration des questionnaires et des tests d'embauche • Participer aux entrevues de sélection • Élaborer le programme d'orientation • Assurer l'accueil du nouveau personnel technique et des stagiaires • Présenter les politiques de l'organisation • Planifier l'orientation du nouveau personnel • Assurer le suivi des périodes d'orientation et d'essai • Assurer le lien avec les établissements de formation professionnelle ou technique (en contexte de préembauche ou de stage)
5.3 Établir la répartition des tâches et des horaires de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer la description des fonctions du personnel technique (répartition des tâches) • Consulter le personnel technique lors de l'intégration de nouvelles tâches • Mettre à jour les descriptions de tâches • Élaborer l'horaire de travail du personnel technique en fonction des besoins de la pharmacie et conformément aux règles établies (conventions, ententes de travail, budget, etc.) • Tenir compte des mesures de santé et de sécurité du travail dans l'établissement des horaires • Élaborer l'horaire de travail des stagiaires (assistants techniques en pharmacie et techniciens en pharmacie) • Assurer le remplacement du personnel technique lors d'une absence ponctuelle, s'il y a lieu • Assurer le remplacement à long terme du personnel technique lors d'une absence prolongée

Opérations	Sous-opérations
5.4 Transmettre l'information pertinente en continu	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre au personnel les résultats des indicateurs préétablis • Planifier et animer régulièrement des rencontres d'équipe • Rédiger des documents d'information • Résumer le contenu des nouvelles politiques de l'organisation • Assurer la diffusion des nouvelles procédures et des modifications liées aux procédures existantes
5.5 Assurer la formation initiale et continue du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir à jour la documentation de la formation initiale pour tous les secteurs d'activités techniques • Déterminer les besoins en formation de l'équipe technique • Déployer un programme de formation continue en lien avec les compétences techniques • Déployer des mesures pour assurer l'application des règles de santé et de sécurité du travail • Planifier une évaluation des apprentissages pour donner suite aux activités de formation continue • Élaborer les formations pour le personnel technique • Donner des formations au personnel technique • Définir ses besoins en perfectionnement
5.6 Superviser le travail du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Au quotidien, s'assurer du bon déroulement des opérations • Superviser le travail effectué par les stagiaires • Désamorcer des situations conflictuelles
5.7 Participer à l'appréciation du rendement du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer des indicateurs mesurables du rendement du personnel technique • Colliger des données objectives sur le rendement du personnel et des stagiaires • Partager les observations notées au quotidien en ce qui a trait à l'organisation du travail • Appliquer des mesures disciplinaires en fonction des règles établies
5.8 Assurer le maintien des compétences du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un calendrier des certifications requises pour chaque employé • Tenir un registre des certifications effectuées • Effectuer les certifications

Opérations	Sous-opérations
5.9 Contribuer au maintien d'un bon climat de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour les tests de certification selon les nouvelles pratiques • Maintenir ses compétences permettant de certifier le personnel • Mettre en place des conditions environnementales propices au travail (ex. : santé et sécurité, bruit, interruptions dans le travail, etc.) • Planifier des espaces de travail adaptés à l'exécution des tâches • Veiller au respect des obligations légales et normatives • Effectuer des sondages de satisfaction au travail auprès du personnel technique • Analyser les résultats du sondage et proposer des améliorations • Participer à des comités visant l'amélioration des relations de travail
5.10 Consigner les données pertinentes aux dossiers du personnel technique	<ul style="list-style-type: none"> • Déposer le résumé de chaque rencontre au dossier de l'employé • Déposer les résultats des indicateurs de rendement au dossier de l'employé • Noter objectivement tout événement impliquant l'employé

Précisions additionnelles

- 5.3 : Réorganiser les ressources en fonction des priorités.
- 5.6 : S'assurer de prendre en compte les limitations fonctionnelles (maternité sans danger, blessures, limitations définies par la CNESST, etc.).
- 5.7 : Normes du travail, politiques internes.

TÂCHE 6 : Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament

Opérations	Sous-opérations
6.1 Veiller à la conformité de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le parachèvement des différents registres de contrôle de la qualité • Vérifier le parachèvement des registres par le personnel de la pharmacie (y compris ceux des stupéfiants et des drogues contrôlées) • Déclarer les pertes inexplicables de stupéfiants et de drogues contrôlées selon la procédure établie et en informer la pharmacienne ou le pharmacien • Décrire et consigner les causes à l'origine des écarts observés • Intervenir directement auprès du personnel, s'il y a lieu
6.2 Gérer les documents requis par les programmes particuliers	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir les documents requis par les différents programmes • Assurer la transmission des documents aux organismes et aux intervenants concernés • Classer les documents conformément au processus établi
6.3 S'assurer de la traçabilité de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le personnel respecte les procédures d'accessibilité • Maintenir à jour un registre de signatures et paraphes, s'il y a lieu • Créer des registres pertinents aux nouveaux processus en ciblant les étapes critiques
6.4 Veiller à l'archivage et à la destruction des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir à jour le calendrier d'archivage des documents de la pharmacie • Procéder à l'archivage des documents selon le calendrier établi • Autoriser la destruction des documents selon le calendrier établi • S'assurer que les documents sont archivés ou détruits conformément aux règles de confidentialité

Précision additionnelle

- 6.1 : Registre d'entretien de l'équipement, registre de nettoyage (hottes, préparations stériles), registre de calibration des instruments (pompes, balances, etc.).

TÂCHE 7 : Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient

Opérations	Sous-opérations
<p>7.1 Assurer l'exactitude des renseignements colligés par le personnel technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la conception et à l'implantation des différents outils requis pour la collecte de renseignements par le personnel technique • Assurer la mise en place des règles permettant le respect de la confidentialité • Veiller au respect des procédures entourant l'obtention des consentements (ex. : transmission des données) • Vérifier la conformité des renseignements recueillis et saisis par l'assistante ou l'assistant technique en pharmacie
<p>7.2 Compléter l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient et identifier les divergences, s'il y a lieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer des questions à poser pour affiner la collecte de renseignements selon la situation de la patiente ou du patient • Consigner les renseignements recueillis au dossier • Consigner de façon détaillée l'information sur les allergies, les intolérances et les réactions indésirables • Effectuer la recherche d'information pour compléter l'histoire médicamenteuse • Repérer les problèmes d'adhésion au traitement et tenter d'en déterminer les raisons • Soumettre à la pharmacienne ou au pharmacien les cas qui exigent une intervention immédiate ou un jugement clinique (ex. : divergences et duplications)
<p>7.3 Obtenir les résultats de laboratoire ou des mesures cliniques et les consigner dans le dossier de la patiente ou du patient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accéder aux mesures cliniques disponibles au dossier (dossier du patient/Dossier santé Québec) • Colliger les valeurs des résultats de laboratoire en fonction de la thérapie médicamenteuse ou du plan de prise en charge • Signaler à la pharmacienne ou au pharmacien les divergences par rapport aux normes ou au plan de prise en charge du patient

Opérations	Sous-opérations
<p>7.4 Collaborer au plan de prise en charge de la patiente ou du patient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tests de laboratoire ou les mesures cliniques supplémentaires requises selon son jugement et valider auprès de la pharmacienne ou du pharmacien (ex. : tension artérielle, glycémie, ratio normalisé international) • Participer à l'obtention de paramètres physiologiques (ex. : glycémie, ratio normalisé international) • Calculer des paramètres (ex. : IMC, clairance de la créatinine) • Dépister les événements hors norme et les allergies croisées potentielles et en faire part à la pharmacienne ou au pharmacien • Identifier les patients admissibles à certains programmes ou services cliniques sous la responsabilité de la pharmacienne ou du pharmacien • Orienter le patient vers les ressources pertinentes, s'il y a lieu • Faire le suivi auprès des patients selon un cadre établi • Consigner ses interventions au dossier
<p>7.5 Collaborer avec des professionnels de la santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et remplir des documents pour la pharmacienne ou le pharmacien ou un autre membre de l'équipe traitante • Répondre aux questions des autres membres de l'équipe traitante selon ses compétences et consulter la pharmacienne ou le pharmacien au besoin • Réaliser des recherches sommaires à la demande de la pharmacienne ou du pharmacien ou d'autres professionnels de la santé • Produire des résumés de dossier • Produire ou mettre à jour des profils pharmacothérapeutiques (ex. : feuille d'administration des médicaments) • Prendre des ordonnances verbales (à l'exception des exclusions) • Effectuer des transferts d'ordonnances (à l'exception des exclusions) • Expliquer aux autres professionnels comment utiliser les documents et outils produits (ex. : aux infirmières) • Participer à des comités régionaux
<p>7.6 Collaborer à la transmission de l'information à la patiente ou au patient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et remplir des documents d'information

Opérations	Sous-opérations
<p>7.7 Effectuer des tâches d'enseignement technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À partir de différents moyens (documentation écrite, vidéo, etc.), soutenir la patiente ou le patient dans l'apprentissage de la maladie et du traitement • Répondre à certaines questions des patients concernant leur médication et diriger vers la pharmacienne ou le pharmacien, au besoin • Faire la promotion de la santé auprès des patients (ex. : cessation tabagique) • Assister les patients dans leurs démarches relatives aux assurances ou aux programmes particuliers, etc. • Soutenir les assistants techniques en pharmacie dans les interactions difficiles avec la clientèle (ex. : plaintes, problèmes) • Expliquer le fonctionnement et l'entretien des dispositifs et des appareils à la patiente ou au patient • Vérifier la compréhension de la technique par la patiente ou le patient • Consigner l'information sur l'enseignement offert aux patients

Précisions additionnelles

- 7.5 : Peut inclure les documents pour les programmes de prise en charge, les programmes de compassion, etc. Peut également inclure le suivi de ces programmes particuliers, s'il y a lieu.
- 7.6 : Par exemple, l'organisation de journées santé ou d'autres événements.
- 7.7 : Fournitures médicales, vêtements compressifs, appareils de glycémie, tensiomètres, etc.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un effet déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail (voir annexe), de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur le produit et le résultat attendu, le processus suivi, l'application des connaissances ainsi que sur les attitudes et les comportements appropriés

TÂCHE 1 : Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien.	Produit ou résultat attendu : <ul style="list-style-type: none"> • Bonne répartition des priorités; • Exactitude et fiabilité des données quantitatives et qualitatives validées au dossier; • Sécurité du circuit du médicament; • Roulement adéquat; • Qualité des services; Contrôle de la qualité de la commande.
Travail effectué : <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques en pharmacie, d'autres techniciens en pharmacie ou d'autres pharmaciens); • En équipe interdisciplinaire avec les autres professionnels concernés par le circuit du médicament; • En collaboration avec des professionnels de la santé; • En collaboration avec les patients; • En collaboration avec les partenaires externes (ex. : résidences privées, Régie de l'assurance maladie du Québec, autres pharmacies). 	Processus suivi : <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien, au besoin (pour un complément d'information ou pour une collecte de données qui dépasse ses limites d'intervention); • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect de la réglementation; • Respect des règles de santé et de sécurité au travail (SST), d'hygiène et de salubrité; • Respect des règles de protection de l'environnement; • Contrôle de la qualité en continu; • Respect des règles de déontologie professionnelle; • Maintien de la confidentialité.
À partir : <ul style="list-style-type: none"> • D'une ordonnance; • D'un communiqué; • D'un appel d'une patiente ou d'un patient, d'un renouvellement en ligne ou d'un renouvellement prévisible. 	Application des connaissances <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Circuit du médicament; • Pharmacologie et terminologie médicale; • Connaissance de base des pathologies; • Biologie, physiologie et pathologies;

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Dans des conditions contrôlées et sécurisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans une pièce à la température et à l'humidité contrôlées pour tous les médicaments; • Dans une pièce où la ventilation est adaptée; • Dans une pièce sécurisée pour les produits contrôlés (ou autre moyen déterminé selon la procédure). 	<ul style="list-style-type: none"> • Équipement, appareils, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques; • Fournitures médicales; • Calculs pharmaceutiques complexes; • Règles de SST, d'hygiène, de salubrité et de prévention des infections; • Techniques de manipulation des médicaments; • Communication professionnelle. <p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jugement; • Rigueur; • Intérêt pour la science et la santé; • Sens de l'organisation; • Leadership; • Habilités relationnelles; • Capacité de gérer le stress; • Capacité de travailler sous pression; • Capacité de s'adapter aux changements; • Capacité de travailler en équipe.
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • À la documentation disponible en pharmacie; • À la documentation de référence. 	
<p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'outils technologiques, d'équipement, d'appareils et de matériel, dont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Système d'information; ○ Logiciel de bureautique; ○ Robot; ○ Emballeuse ensacheuse; ○ Caméra et appareil photo; ○ Hotte stérile; ○ Pompe volumétrique; ○ Matériel et fournitures pharmaceutiques; ○ Réfrigérateur; ○ Balance; ○ Dossier santé Québec (DSQ). 	
<p>Santé et sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risques chimiques liés aux produits cytotoxiques et aux préparations magistrales; 	

Conditions de réalisation

Exigences de réalisation

- Risques physiques liés au bruit des robots et des téléphones;
 - Risques thermiques (ex. : magistrales chauffées);
 - Risques ergonomiques liés aux positions statiques, debout et assises ainsi qu'aux postures répétitives et contraignantes (ex. : manque d'espace pour travailler);
 - Risques psychosociaux liés à l'organisation du travail selon le profil de clientèle ainsi qu'à la violence physique (ex. : braquage pour des stupéfiants), mentale ou psychologique.
-

TÂCHE 2 : Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la sélection d'une molécule de substitution en cas de rappel ou de non-disponibilité. 	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau adéquat des stocks; • Sécurité du circuit du médicament; • Bonne gestion des priorités; • Gestion sécuritaire des stupéfiants et des médicaments contrôlés; • Gestion sécuritaire des déchets biomédicaux et cytotoxiques.
<p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec la pharmacienne ou le pharmacien; • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques ou d'autres techniciens en pharmacie); • En collaboration avec des partenaires (ex. : fabricants, grossistes, pharmacies communautaires ou personnel administratif); <p>En collaboration avec des pharmacies préparatrices.</p>	<p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Respect des politiques et des procédures établies (ex. : quotidiennement, mensuellement ou annuellement); • Respect de la réglementation; • Respect des règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Respect des règles de protection de l'environnement; • Contrôle de la qualité en continu; <p>Respect des règles de déontologie professionnelle.</p>
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des directives de la pharmacienne ou du pharmacien; • De la base de données informatisées et des systèmes d'approvisionnement; • D'un rapport de consommation; • Des informations obtenues par des compagnies pharmaceutiques et des grossistes; • De sites web prédéterminés. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Pharmacologie; • Systèmes de gestion des stocks; • Équipement, appareils, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques, médicales et non médicales, grilles de prix; • Méthodologie de l'établissement des prix de la pharmacie; • Règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Maîtrise des systèmes d'information; • Terminologie médicale et pharmaceutique.
<p>Dans des conditions contrôlées et sécurisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès limité; • Dans une pièce à la température et à l'humidité contrôlées pour tous les médicaments (réfrigérés, chaîne de froid); • Dans une pièce où la ventilation est adaptée; • Dans une pièce ou une armoire sécurisée pour les produits contrôlés. 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discernement et vision globale des impacts; • Rigueur; • Intérêt pour la science et la santé; • Autonomie; • Capacité de répondre aux imprévus; • Mise à jour des connaissances (ex. : nouvelles informations ou nouvelles lois).

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none">• Aux politiques et procédures établies;• Aux guides de pratique;• Aux normes;• Aux lois et règlements;• À la documentation disponible en pharmacie;• À la documentation de référence (ex. : bulletins de la Régie de l'assurance maladie du Québec, outil de suivi des ruptures de stock). <p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none">• D'outils technologiques, d'équipement, d'appareils et de matériel, dont les suivants :<ul style="list-style-type: none">○ Système d'information;○ Logiciel d'approvisionnement○ Logiciel de bureautique;○ Robot;○ Emballeuse ensacheuse;○ Matériel et fournitures pharmaceutiques;○ Sites web prédéterminés. <p>Santé et sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none">• Risques chimiques liés aux produits cytotoxiques et à la présence de produits dangereux et de déchets biomédicaux;• Risques physiques liés au bruit des robots et de l'équipement;• Risques ergonomiques liés aux positions statiques, debout et assises ainsi qu'aux postures répétitives et contraignantes, à la hauteur de l'équipement et à l'organisation de l'espace (ex. : manque d'espace pour travailler).	

TÂCHE 3 : Gérer les systèmes d'information et l'équipement

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>En collaboration avec une pharmacienne ou un pharmacien.</p>	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du circuit du médicament; • Fonctionnement adéquat de l'équipement; • Utilisateurs bien formés.
<p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques ou d'autres techniciens en pharmacie). 	<p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien, au besoin (pour un complément d'information ou pour une collecte de données qui dépasse ses limites d'intervention); • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect des normes; • Respect de la réglementation; • Respect des règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Respect des règles de protection de l'environnement; • Contrôle de la qualité en continu; <p>Respect des règles de déontologie professionnelle.</p>
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une base de données; • De la documentation de référence. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Maîtrise des systèmes d'information; • Pharmacologie; • Fournitures pharmaceutiques et médicales; • Équipement, appareils et outils technologiques; • Règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Terminologie médicale et pharmaceutique; • Anglais fonctionnel.
<p>Dans un environnement contrôlé.</p>	
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • Aux lignes directrices; • À la documentation disponible en pharmacie; • À la documentation de référence. 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprit d'analyse et de synthèse; • Intérêt pour la science et la santé; • Débrouillardise; • Rigueur; • Habiletés relationnelles; • Capacité de répondre aux imprévus; • Capacité d'utiliser sa boîte à outils (utiliser les ressources disponibles); • Autonomie.

Conditions de réalisation

Exigences de réalisation

À l'aide :

- D'outils technologiques, d'équipement, d'appareils et de matériel, dont les suivants :
 - Système d'information;
 - Logiciel de bureautique;
 - Équipement informatique (ex. : téléphone, télécopieur, numériseur et imprimante);
 - Robot;
 - Caméra;
 - Emballeuse ensacheuse;
 - Valideuse de sachets;
 - Hotte stérile;
 - Pompe volumétrique;
 - Balance.

Santé et sécurité au travail :

- Risques physiques liés à l'exposition aux vibrations et au bruit des robots de l'équipement;
- Risques ergonomiques liés aux positions statiques, debout et assises ainsi qu'aux postures répétitives et contraignantes, à la hauteur de l'équipement (nettoyage des hottes) et à l'organisation de l'espace (ex. : manque d'espace pour travailler);
- Gestion du stress lié aux événements ponctuels tels que des pannes.

TÂCHE 4 : Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien.</p>	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des indicateurs; • Sécurité du circuit du médicament; • Personnel certifié; • Qualité des services.
<p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques ou d'autres techniciens en pharmacie); • En collaboration avec la patiente ou le patient. 	<p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien, au besoin (pour un complément d'information ou pour une collecte de données qui dépasse ses limites d'intervention); • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect des normes; • Respect de la réglementation; • Respect des règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Respect des règles de protection de l'environnement; • Contrôle de la qualité en continu; • Respect des règles de déontologie professionnelle.
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une base de données; • D'un registre; • D'un rapport. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Terminologie médicale et pharmaceutique; • Équipement, appareils, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques; • Mesures quantitatives (statistiques); • Présentation de données (graphiques, etc.); • Règles de SST, d'hygiène et de salubrité.
<p>Dans un environnement contrôlé et sécurisé.</p>	
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • À la documentation disponible en pharmacie; • À la documentation de référence. 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprit d'analyse et de synthèse; • Intérêt pour la science et la santé; • Maintien et développement de ses compétences; • Rigueur; • Jugement; • Minutie; • Initiative et ouverture d'esprit; • Sens de l'organisation;

Conditions de réalisation

Exigences de réalisation

- Leadership;
- Habiletés relationnelles.

À l'aide :

- D'outils informatiques, dont les suivants :
 - Système d'information;
 - Logiciel de bureautique;
 - Extraction de données de différents systèmes.

Santé et sécurité au travail :

- Compétition entre collègues (ex. : s'il y a des évaluations de rendement);
 - Gestion du stress lié aux événements ponctuels; le stress peut toutefois être diminué grâce au processus d'amélioration continue.
-

TÂCHE 5 : Gérer le personnel technique de la pharmacie

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>En collaboration avec la pharmacienne ou le pharmacien responsable.</p>	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne gestion des priorités; • Discernement dans la prise de décision; • Fluidité et efficacité des tâches au quotidien; • Utilisation optimale des ressources; • Sécurité du circuit du médicament; • Sécurité du personnel; • Compétences du personnel; • Satisfaction du personnel; • Bon climat de travail.
<p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques, d'autres techniciens en pharmacie, des stagiaires ou des pharmaciens); • En collaboration avec le personnel cadre (ex. : la gérante ou le gérant). 	<p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Recherche de solutions; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien responsable, au besoin; • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect de la réglementation; • Respect des règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Contrôle de la qualité en continu; • Respect des règles de déontologie professionnelle.
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du dossier de l'employé; • D'indicateurs de rendement; • Des communications, observations et commentaires de la clientèle. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Convention collective ou contrat de travail; • Connaissance du circuit du médicament; • Notions de gestion de personnel et connaissance du rôle du personnel cadre; • Maîtrise de l'ensemble des tâches techniques; • Règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Communication professionnelle; • Connaissances pédagogiques.
<p>Dans un environnement contrôlé et sécurisé.</p>	
<p>Dans des conditions de confidentialité.</p>	
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • À la documentation disponible en pharmacie; 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité de travailler en équipe; • Intérêt pour la science et la santé; • Équité; • Leadership; • Habilités relationnelles; • Empathie;

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • À la documentation de référence; • Aux conventions collectives ou aux ententes, s'il y a lieu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectivité; • Sens de l'observation; • Discrétion; • Authenticité; • Exemplarité; • Sens de l'organisation; • Capacité de répondre aux imprévus; • Capacité d'autoévaluation et de remise en question; • Capacité de mobiliser l'équipe de travail; • Capacité de s'adapter et de mettre à jour ses connaissances; • Optimisme face au changement; • Bonne gestion du stress.
<p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'outils technologiques, dont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Logiciels de gestion des horaires et de confirmation des heures pour la paye; ○ Système d'information en pharmacie; ○ Logiciel de bureautique; ○ Certaines applications et plateformes pour la formation continue; • De divers formulaires : <ul style="list-style-type: none"> ○ CNESST; ○ Formulaire d'appréciation du rendement; ○ Grille d'entrevue; ○ Mesures disciplinaires; ○ Rapport de stage, etc. 	
<p>Santé et sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mêmes risques que dans la tâche 1; • Risques psychosociaux liés à la gestion de personnel (ex. : conflit, détresse du personnel, agressivité, harcèlement, etc.). 	

TÂCHE 6 : Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien.</p> <p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques, d'autres techniciens en pharmacie ou des pharmaciens); • En collaboration avec les autres professionnels concernés par le circuit du médicament. 	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la documentation; • Sécurité du circuit du médicament; • Traçabilité de l'information et des processus; • Cohérence du classement. <p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien, au besoin (pour un complément d'information ou pour une collecte de données qui dépasse ses limites d'intervention); • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect de la réglementation; • Contrôle de la qualité en continu; • Respect des règles de déontologie professionnelle (ex. : confidentialité).
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'un registre; • D'un programme existant (assurances, programmes particuliers, etc.); • Des directives de la pharmacienne ou du pharmacien. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Pharmacologie et terminologie médicale; • Normes; • Règles de rédaction; • Terminologie médicale et pharmaceutique; • Règles d'archivage.
<p>Dans un environnement contrôlé et sécurisé.</p>	
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • À la documentation disponible en pharmacie; • À la documentation de référence. 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur; • Sens de l'organisation; • Esprit d'analyse et de synthèse; • Discrétion; • Jugement; • Capacité de travailler sous pression; • Objectivité.
<p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'outils technologiques <ul style="list-style-type: none"> ○ Système d'information; ○ Logiciel de gestion documentaire et registre électronique; ○ Logiciel de bureautique. • De fournitures de bureau. 	
<p>Santé et sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du stress lié aux responsabilités relatives à la sécurité informatique (ex. : interventions auprès du personnel). 	

TÂCHE 7 : Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien.</p>	<p>Produit ou résultat attendu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exactitude et fiabilité des données quantitatives et qualitatives relevées; • Respect des limites et des champs d'intervention; • Justesse et prise en compte de l'interprétation de la documentation; • Communication claire et respectueuse avec la clientèle et les autres professionnels; • Qualité du service.
<p>Travail effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe (avec des assistants techniques, des techniciens en pharmacie ou des pharmaciens); • En collaboration avec des professionnels de la santé, des patients, des proches aidants et différents organismes. 	<p>Processus suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention ou recherche d'information; • Consultation de la pharmacienne ou du pharmacien, au besoin (pour un complément d'information ou pour une collecte de données qui dépasse ses limites d'intervention); • Respect des politiques et des procédures établies; • Respect de la réglementation; • Respect des règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Contrôle de la qualité en continu; • Respect des règles de déontologie professionnelle.
<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une demande de la pharmacienne ou du pharmacien; • D'une demande d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé; • D'une liste de travail; • D'une demande de la patiente ou du patient ou encore des proches aidants. 	<p>Application des connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation; • Connaissance de base des principales pathologies; • Pharmacologie et terminologie médicale; • Outils technologiques et fournitures pharmaceutiques; • Connaissance de l'anglais (communication avec les patients dans certains milieux); • Règles de SST, d'hygiène et de salubrité; • Communication professionnelle; • Techniques de recherche documentaire; • Connaissance des programmes (régimes d'assurance médicaments, programmes particuliers, etc.); • Connaissance des fournitures médicales; • Algorithmes de décision;

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des organismes réglementaires.
<p>Dans des conditions de confidentialité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans une aire ou un bureau de consultation; • Dans un milieu de vie. 	
<p>En se référant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux politiques et procédures établies; • À des algorithmes de décision; • Aux guides de pratique; • Aux normes; • Aux lois et règlements; • Aux outils élaborés (ex. : tableaux, chartes, gabarits); • À la documentation disponible en pharmacie; • À la documentation des manufacturiers; • À la documentation de référence. 	<p>Attitudes et aptitudes manifestées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilités relationnelles; • Intérêt pour la science et la santé; • Empathie; • Capacité de travailler en équipe; • Rigueur; • Jugement; • Sens critique; • Initiative et ouverture d'esprit; • Esprit de synthèse; • Maîtrise de l'anglais; • Habiletés de communication.
<p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'outils technologiques et d'appareils, dont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Système d'information; ○ Logiciel de bureautique; ○ Dossier santé Québec; ○ Logiciel, application ou site web pertinents; • Des appareils utilisés par la patiente ou le patient (lecteur, etc.); • D'un groupe de discussion. 	
<p>Santé et sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risques chimiques liés à l'exposition aux médicaments; • Risques psychosociaux liés à la gestion des émotions et aux interactions difficiles avec la clientèle; • Risques liés à la sécurité physique (ex. : en raison du comportement des patients). 	

2.4 Définitions des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de technicienne et de technicien en pharmacie, les spécialistes de la profession consultés ont pu dégager deux fonctions. Le travail comprend :

Une fonction liée au *circuit du médicament* qui s'exerce dans les tâches suivantes :

- Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments (tâche 1);
- Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks (tâche 2);
- Gérer les systèmes d'information et l'équipement (tâche 3);
- Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue (tâche 4);
- Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament (tâche 6);
- Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient (tâche 7);

Une fonction *administrative* qui s'exerce dans les tâches suivantes :

- Gérer le personnel technique de la pharmacie (tâche 5);
- Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament (tâche 6)

La tâche 6 est associée aux deux fonctions.

3. Données quantitatives sur les tâches

Dans un atelier d'analyse de profession, on demande habituellement aux spécialistes de la profession d'évaluer, de façon individuelle et à la lumière de leur expérience, l'occurrence de chacune des tâches, le temps de travail qui y est accordé, leur degré de difficulté et leur importance.

Lors de la tenue de l'analyse de la profession, aucun des spécialistes de la profession ne portait ce titre. Par conséquent, les personnes participantes se sont prononcées uniquement sur le degré de difficulté des tâches. Il importe de souligner que ces données sont fournies à titre indicatif.

3.1 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort, du point de vue tant physique qu'intellectuel, associé à sa réalisation.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Pour une travailleuse ou un travailleur, dans le plein exercice de sa profession, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche? ».

Le degré de difficulté est établi sur une échelle graduée de 1 à 4 (du moins difficile au plus difficile).

Les données recueillies auprès des 14 spécialistes de la profession ont conduit aux moyennes présentées dans le tableau suivant :

Tâches	Moyenne
1. Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments	2,89
2. Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks	2,03
3. Gérer les systèmes d'information et l'équipement	2,46
4. Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue	3,03
5. Gérer le personnel technique de la pharmacie	3,67
6. Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament	2,43
7. Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient	3,5

4. Connaissance, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession de technicienne et de technicien en pharmacie exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont été déterminés par les spécialistes présents à l'atelier d'analyse de profession au fil des discussions sur les tâches, les opérations et les sous-opérations, ainsi qu'au cours d'un échange d'idées consacré à ce thème pendant la deuxième journée d'atelier.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires dans l'exercice de la profession.

Mathématiques

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent maîtriser certaines notions mathématiques, notamment les suivantes : systèmes de mesure métrique et impérial (conversions, équivalences); compréhension des coefficients (proportions, moyennes, rendements, rapports); calculs de quantités, de proportions, de concentrations, de débits; calculs pharmaceutiques (alligation, dosage en fonction du poids ou de la surface corporelle). Ils doivent également connaître les bases des méthodes quantitatives (statistiques).

Chimie et physicochimie

Des connaissances sont nécessaires en chimie (sels, pH, solubilité, etc.), pour appliquer des notions de stabilité et de compatibilité physicochimiques (entre médicaments, avec le contenant, etc.).

Biologie

Des connaissances sont nécessaires pour comprendre le fonctionnement normal du corps humain (anatomie et physiologie), l'immunologie et la microbiologie (microorganismes, contamination, transmission). Elles servent également à interpréter les tests de laboratoire.

Médicaments et pathologies

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent maîtriser la terminologie pharmaceutique et médicale, avoir des connaissances sur le développement du médicament et comprendre les effets du médicament dans l'organisme (effets thérapeutiques, effets indésirables) ainsi que les paramètres pharmacocinétiques (libération, absorption, distribution, métabolisme, élimination). Ils doivent également comprendre les mécanismes généraux des interactions médicamenteuses et être capables de reconnaître les duplications thérapeutiques. Ces connaissances s'appliquent peu importe le statut du principe actif (sur ordonnance, en vente libre ou produit naturel).

Les pathologies les plus fréquentes devraient être vues en fonction de la pharmacothérapie.

Activités de préparation des médicaments

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent connaître les standards techniques ainsi que les obligations légales et professionnelles relatives à la préparation, à l'emballage, à l'étiquetage

et à la détermination des dates limites d'utilisation.

Ces personnes doivent également connaître les activités relatives au reconditionnement des médicaments (conservation, manipulation), à la préparation des formes pharmaceutiques magistrales stériles et non stériles ainsi qu'à la manipulation de produits dangereux. Enfin, elles doivent connaître les spécificités liées aux catégories de médicaments (réfrigérés, stupéfiants, etc.).

Cadre normatif

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent connaître les lois, les règlements et les normes de pratique qui balisent l'aspect légal de la profession (importance des conséquences qui découlent du non-respect).

Santé, sécurité, hygiène et salubrité ainsi que protection de l'environnement

Pour effectuer l'ensemble de leurs tâches et opérations, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent avoir des connaissances en santé et en sécurité au travail (principes d'ergonomie, équipement de protection individuelle [EPI], paramètres environnementaux, etc.), des connaissances relatives à la prévention des infections et à l'application des normes d'hygiène, de salubrité et d'asepsie ainsi que des connaissances sur les déchets biomédicaux et la destruction des médicaments.

Sociologie

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent avoir des connaissances relatives à l'organisation du système de santé, aux rôles et responsabilités des différents intervenants, à l'histoire de la pharmacie ainsi qu'aux tendances dans le domaine pharmaceutique. De plus, ils doivent avoir une bonne compréhension des organisations (services-ressources, etc.), des tendances sociales, des clientèles (ex. : multiâge et multiethnique) ainsi que de leurs caractéristiques et besoins.

Équipement, appareils et instruments

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent connaître le fonctionnement de différents appareils et instruments de mesure, des installations et environnements contrôlés, de l'équipement pharmaceutique (robots, ensacheuses, valideuses, pompes, etc.) ainsi que des appareils d'administration des médicaments. Ils doivent également connaître les types de fournitures pharmaceutiques (médicales et non médicales) et les tendances en ce qui a trait aux appareils et à l'équipement qui seront utilisés dans un futur rapproché.

Informatique et recherche documentaire

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent appliquer des techniques de recherche documentaire, avoir des connaissances leur permettant de faire l'interprétation des données, maîtriser des logiciels spécialisés (approvisionnement, systèmes d'information, etc.), paramétrer de l'équipement et utiliser des logiciels de bureautique (ex. : traitement de texte, chiffrier, base de données) ainsi que des logiciels d'aide à la décision (Vigilance, Micromedex, Lexicomp, etc.). Ils doivent aussi être aptes à utiliser les moyens de télécommunication (ex. : télépharmacie). Enfin, ces personnes doivent avoir des habiletés en interopérabilité des systèmes d'information et connaître la terminologie informatique.

Communication

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie sont appelés à interagir avec de nombreuses personnes (ex. : personnel technique, pharmaciens, professionnels, patients, personnel administratif). Par conséquent, des connaissances et des habiletés en communication sont requises dans leur rôle de transmission de l'information et leur rôle de supervision. Ces personnes doivent également avoir une bonne maîtrise du français parlé et écrit ainsi que des connaissances en anglais.

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent posséder des habiletés de communication (écoute active, soutien, empathie, etc.), comprendre les interrelations (patiente ou patient, équipe, partenaires interservices, professionnels de la santé, etc.) et avoir des habiletés en travail d'équipe ainsi que des connaissances relatives à la résolution de conflits interpersonnels et à la gestion de crise (patients, employés). Ils doivent également connaître des techniques d'animation (réunion d'équipe, multidisciplinaire, de service), de formation, de recrutement et d'entraînement du personnel ainsi que des techniques d'entrevue (entre autres pour participer aux activités du bilan comparatif des médicaments [BCM]). Enfin, ces personnes doivent connaître les différents types de personnalité.

Des habiletés en communication écrite sont également nécessaires, notamment pour rédiger des politiques et procédures, des rapports et des protocoles de préparation. Il est aussi important d'être capable d'adapter sa communication verbale et écrite en fonction du contexte (ex. : rédaction d'un courriel, communication entre les niveaux hiérarchiques).

Langues

Les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent maîtriser le français (parlé et écrit) et avoir des habiletés fonctionnelles en anglais, notamment pour comprendre la documentation scientifique ainsi que les protocoles de recherche et pour communiquer avec fournisseurs de technologies.

Administration et gestion

Au quotidien, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent participer à la gestion ou prendre en charge des aspects liés aux ressources humaines, matérielles et financières. Ils doivent donc maîtriser des connaissances relatives à l'administration et à la gestion. Ces connaissances sont utiles et mobilisées dans toutes les tâches des techniciennes et des techniciens en pharmacie.

Ces personnes doivent connaître l'organisation et le fonctionnement d'une pharmacie ainsi que le circuit du médicament. Elles doivent aussi avoir des habiletés en gestion du personnel (horaires de travail, conventions collectives, évaluation, normes du travail, santé et sécurité, etc.), des connaissances relatives à la gestion des approvisionnements ainsi que des notions de gestion du temps et des priorités. Enfin, les techniciennes et les techniciens en pharmacie doivent également connaître des techniques d'analyse et d'amélioration continue des processus (ex. : lean, six sigma, Kaizen), en plus d'avoir des connaissances relatives au contrôle de la qualité, à la prévention des erreurs, à la gestion du changement ainsi qu'à la gestion de projets (leadership).

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- La capacité d'analyse et de synthèse;
- La capacité de planifier, d'anticiper et d'organiser;
- La capacité de juger, d'exercer un sens critique;
- La capacité de discerner et d'avoir une vision globale des impacts;
- La capacité de prendre des décisions;
- La capacité de faire preuve de débrouillardise;
- La capacité de travailler sous pression;
- La capacité de s'adapter;
- La capacité de répondre aux imprévus;
- La capacité d'apprendre par soi-même;
- Les habiletés relationnelles;
- La capacité de communiquer l'information.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements. Les plus importantes dans l'exercice de la profession de technicienne et de technicien en pharmacie sont les suivantes :

- La dextérité et la minutie dans la manipulation de l'équipement, des appareils, des instruments, des médicaments et des fournitures;
- La coordination des mouvements;
- Les réflexes pertinents;
- La vitesse d'exécution (contrainte de temps dans les cas d'urgence).

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Dans la profession de technicienne et de technicien en pharmacie, les principales habiletés perceptives sont les suivantes :

- La capacité de partager son attention entre plusieurs tâches simultanément;
- L'acuité visuelle pour discerner des médicaments, des mesures, etc.;
- Le décodage du langage non verbal;
- L'écoute du personnel, des patients et d'autres personnes-ressources.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Dans la profession de technicienne et de technicien en pharmacie, les comportements socioaffectifs portent sur les aspects suivants :

- Le leadership;
- L'ouverture d'esprit;
- La rigueur;
- La confiance en soi;
- L'honnêteté;
- La diplomatie;
- Le respect des autres;
- Le sens de l'engagement;
- Le goût de relever des défis;
- Le désir d'apprendre et de se perfectionner.

Annexe 1 – Risques pour la santé et la sécurité du travail (SST)

Le tableau 1 propose des moyens de prévention pour chacun des risques connus de la profession de technicienne et de technicien en pharmacie. Son contenu n'est pas exhaustif. Selon la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (RLRQ, chapitre S-2.1), l'employeur a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé de la travailleuse ou du travailleur et assurer sa sécurité ainsi que son intégrité physique. Plus précisément, il doit utiliser des méthodes et des techniques visant à reconnaître, à contrôler et à éliminer les risques pouvant nuire à la santé et à la sécurité de son personnel.

Catégories de risques

1. Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique
2. Risques physiques ou dangers d'ordre physique
3. Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique
4. Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique
5. Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial
6. Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité

Tableau 1 Risques liés à la santé et à la sécurité du travail pour la profession de technicienne et de technicien en pharmacie

N°	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	RISQUES CHIMIQUES OU DANGERS D'ORDRE CHIMIQUE		
	<p>Présence de produits dangereux sous forme de solides, liquides, aérosols, gaz, vapeurs, poussière, fumées, brouillards</p> <p>Exposition à des médicaments toxiques, notamment pendant la manipulation d'un médicament, la gestion des stocks (ex. : bris d'un contenant) ou en cas de contact avec des surfaces ou objets contaminés)</p> <p>Exposition à des produits dangereux utilisés pour le nettoyage des surfaces</p> <p>Exposition par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Inhalation <input checked="" type="checkbox"/> Absorption cutanée <input checked="" type="checkbox"/> Ingestion <input checked="" type="checkbox"/> Contact 	<p>Effets variables selon la nature du médicament exposé. (ex. : effets cytotoxiques pour le méthotrexate)</p> <p>Irritations des voies respiratoires, de la peau ou des yeux</p>	<p>Substitution des produits dangereux par des produits moins toxiques ou irritants</p> <p>Système de captation à la source et ventilation adéquate</p> <p>Formation sur l'utilisation sécuritaire des produits dangereux et sur les médicaments dangereux auxquels les travailleurs sont susceptibles d'être exposés</p> <p>Méthodes de travail qui limitent l'exposition aux produits dangereux (ex. : qui génèrent moins de poussière)</p> <p>Entreposage des produits de manière appropriée</p> <p>Procédure en cas de</p>

N°	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
			déversement Entretien des lieux pour éviter l'accumulation de contaminants sur les surfaces Port d'un équipement de protection individuelle (gants, protecteurs oculaires, appareil de protection respiratoire)
2	RISQUES PHYSIQUES OU DANGERS D'ORDRE PHYSIQUE		
	Thermiques		
	Contact avec une plaque chauffante ou de l'eau bouillante utilisées pour la préparation de certaines magistrales Exposition : <input checked="" type="checkbox"/> À des objets ou à des matériaux, à des températures extrêmes	Brûlures Fatigue, stress, baisse de la vigilance	Aménagement sécuritaire des lieux pour éviter les contacts accidentels avec des surfaces chaudes ou le renversement de substances chaudes Utilisation de pinces ou d'accessoires pour éviter le contact direct avec une surface ou une substance chaude Port de vêtements de protection (gants isolants)
	Bruit		
	Bruit occasionné par le fonctionnement des robots (ex. : ensacheuse, distributeur automatique de médicaments) Exposition au bruit continu, intermittent, impulsif ou de choc par : <input checked="" type="checkbox"/> Des machines	Détérioration de l'acuité auditive Fatigue, stress, baisse de la vigilance	Réduction du bruit à la source Isolation de tout poste de travail exposé au bruit Insonorisation des locaux de travail Prise en considération des niveaux de bruit dans le processus d'achat de machines Limitation du temps d'exposition des travailleurs Port de protecteurs auditifs

N°	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
3	RISQUES BIOLOGIQUES OU DANGERS D'ORDRE BIOLOGIQUE		
	Présence de microorganismes sous forme de poussières, brume, décomposition, croissance dans un milieu humide, dépôts sur des surfaces, dégradation biologique		
	<p>Contact avec du matériel contaminé par des fluides biologiques (ex. : pendant la gestion des déchets biomédicaux)</p> <p>Contact direct avec des patients pouvant être affectés par des agents infectieux (ex. : pendant la transmission de l'information ou la démonstration pour la prise de glycémie ou la technique d'injection en sous-cutanée)</p> <p>Contact avec des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Agents infectieux (virus, parasites, champignons, bactéries, etc.) <input checked="" type="checkbox"/> Vecteurs (plantes, insectes, animaux, oiseaux, humains, sols, poussières, etc.) 	<p>Maladies infectieuses : rhume, influenza (grippe), hépatite A, B ou C, VIH/SIDA, syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), etc.</p>	<p>Implantation de règles de biosécurité et de salubrité relatives par exemple au lavage des mains ou à l'assainissement des outils et de l'équipement après leur utilisation</p> <p>Formation sur les bonnes pratiques de base de prévention des infections</p> <p>Mise à la disposition de masques pour les patients présentant de la toux</p> <p>Décontamination des surfaces</p> <p>Entretien périodique et nettoyage des lieux</p> <p>Manipulation et entreposage adéquats des déchets biomédicaux</p> <p>Vaccination du personnel</p> <p>Port d'un équipement de protection individuelle (gants, protecteurs oculaires, appareil de protection respiratoire)</p>

N°	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
4	<p>RISQUES ERGONOMIQUES OU DANGERS D'ORDRE ERGONOMIQUE</p> <p>Risques liés au travail à l'ordinateur, au travail en position debout de façon prolongée et à l'adoption de postures contraignantes en raison de l'espace de travail parfois restreint</p> <p>Présence de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Postures contraignantes ou statiques <input checked="" type="checkbox"/> Travail debout 	<p>Troubles musculosquelettiques (TMS) : atteinte des muscles, des os, des tendons, des ligaments, des articulations, des nerfs, des vaisseaux sanguins ou d'autres tissus mous</p>	<p>Conception et aménagement ergonomiques des postes de travail</p> <p>Utilisation d'un tapis antifatigue</p> <p>Positionnement du matériel et de l'équipement à la portée des travailleurs</p> <p>Alternance entre les tâches assises et debout</p> <p>Information diffusée auprès des travailleurs sur les risques d'avoir des troubles musculosquelettiques et la façon de les prévenir</p> <p>Étirements, variation de postures, pauses-santé</p>
5	RISQUES PSYCHOSOCIAUX OU DANGER D'ORDRE PSYCHOSOCIAL		
	Organisation du travail		
	<p>Risques liés au traitement et à la distribution des médicaments ainsi qu'à la gestion des stocks</p> <p>Les facteurs suivants sont présents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Surcharge ou sous-charge de travail <input checked="" type="checkbox"/> Rythme de travail élevé <input checked="" type="checkbox"/> Durée ou cadence excessive 	<p>Troubles psychologiques : anxiété, stress chronique, insomnie, problème de concentration, épuisement professionnel, faible estime de soi</p> <p>Troubles physiques divers : troubles digestifs, cutanés, articulaires, musculaires, vasculaires ou métaboliques, fatigue extrême</p> <p>Troubles comportementaux, agressivité, abus d'alcool ou de drogue, troubles alimentaires, problèmes de relations interpersonnelles, isolement</p>	<p>Planification et organisation du travail</p> <p>Analyse des postes et des tâches</p> <p>Procédures de travail sécuritaires</p> <p>Prise de pauses régulières</p>

N°	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
Facteurs sociaux			
	<p>Risques liés à la gestion du personnel et des horaires de travail</p> <p>Les facteurs suivants sont présents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Relations conflictuelles (collègues, direction, clients, fournisseurs ou autres acteurs) <input checked="" type="checkbox"/> Changements organisationnels 	<p>Troubles psychologiques : anxiété, stress chronique, insomnie, problème de concentration, épuisement professionnel, faible estime de soi</p> <p>Troubles physiques divers : troubles digestifs, cutanés, articulaires, musculaires, vasculaires ou métaboliques, fatigue extrême</p> <p>Troubles comportementaux, agressivité, abus d'alcool ou de drogue, troubles alimentaires, problèmes de relations interpersonnelles, isolement</p>	<p>Planification de l'accueil des travailleurs</p> <p>Rôles et responsabilités définis</p> <p>Gestion des conflits</p> <p>Pratiques de gestion justes et équitables</p> <p>Rencontres individuelles et d'équipe</p> <p>Évaluation du personnel</p> <p>Politique contre le harcèlement et la violence au travail</p> <p>Sensibilisation à l'importance de déclarer tout acte de violence</p> <p>Programme d'aide aux employés (PAE)</p>
6 RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ OU DANGER POUR LA SÉCURITÉ			
Violence			
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comportements violents : <input checked="" type="checkbox"/> Par la clientèle externe <input checked="" type="checkbox"/> Par les patients 	Blessures multiples	<p>Information et formation sur la gestion d'une situation de vol, d'agressivité ou de violence</p> <p>Moyen de dissuasion en place pour contrer le vol de médicaments tels que les narcotiques</p> <p>Procédure mise en œuvre en situation de vol, d'agression ou de violence</p> <p>Affiche indiquant la tolérance zéro en ce qui concerne la violence ou le harcèlement envers les travailleurs</p>

Le tableau 2 détermine l'importance des sources de risques des tâches effectuées par les techniciennes et les techniciens en pharmacie. Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'importance (fréquence, durée, intensité) la plus élevée probable selon les sous-opérations présentées dans l'analyse de la profession. Les tâches et opérations n'ayant que des risques nuls n'ont pas été répertoriées dans le tableau.

Catégories de sources de risques

1. Risques chimiques ou dangers d'ordre chimique
2. Risques physiques ou dangers d'ordre physique
3. Risques biologiques ou dangers d'ordre biologique
4. Risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique
5. Risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial
6. Risques liés à la sécurité ou danger pour la sécurité

Légende

- o : Le risque est nul
 + : Le risque est faible
 ++ : Le risque est modéré
 +++ : Le risque est élevé

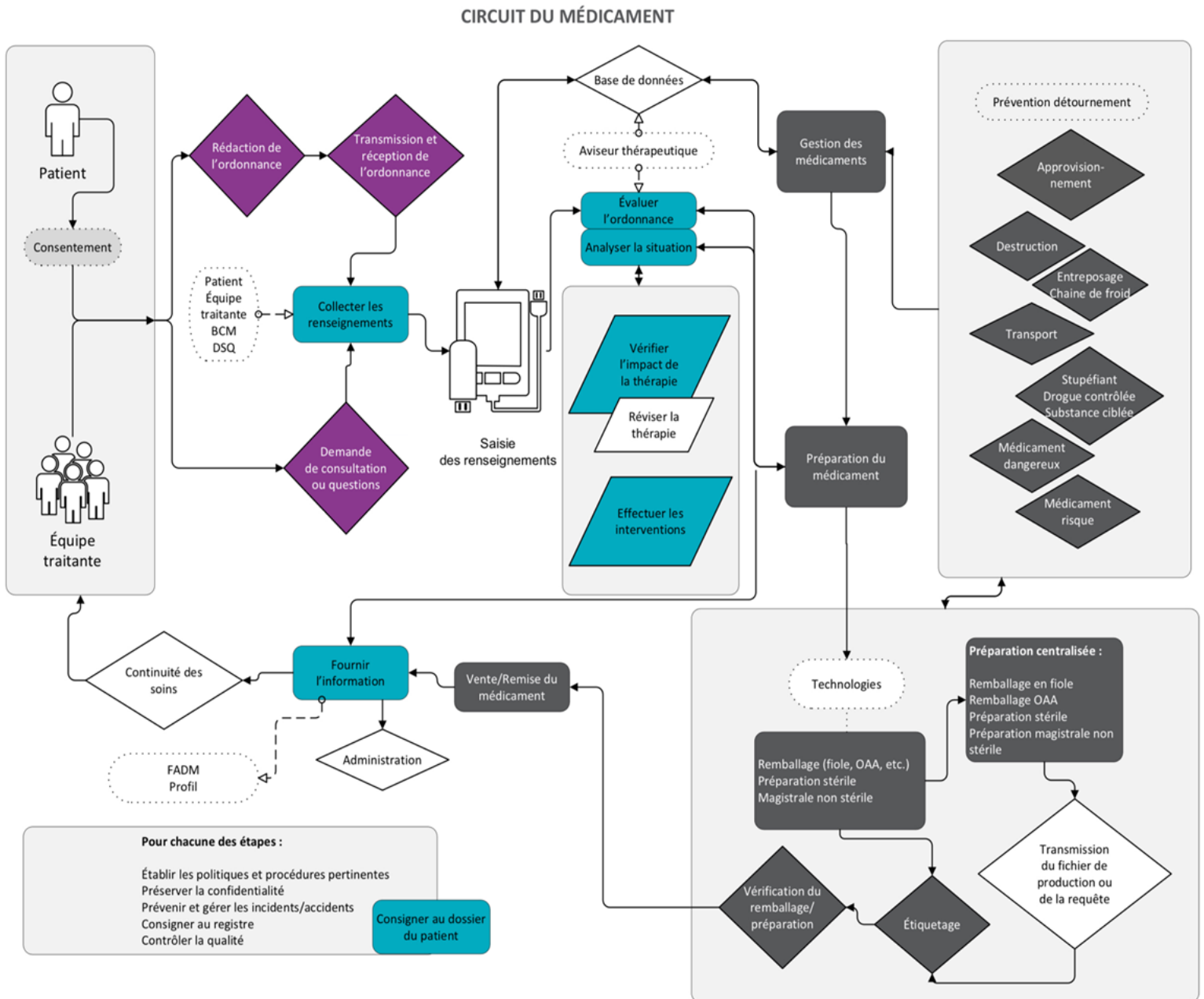
Tableau 2 Importance des sources de risques liées aux tâches et aux opérations de la profession de technicienne et de technicien en pharmacie³

N°	Tâches et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
1. Assurer le traitement des ordonnances et requêtes ainsi que la distribution des médicaments							
1.1	Organiser les activités techniques relatives au traitement des ordonnances et des requêtes	0	0	0	0	+	0
1.8	Assurer le contrôle de la qualité de la distribution des médicaments	+	0	0	0	+	0
2. Contrôler la chaîne d'approvisionnement, l'entreposage et les stocks							
2.3	Assurer le suivi des médicaments touchés par des difficultés d'approvisionnement (rupture, allocation)	0	0	0	0	+	0
3. Gérer les systèmes d'information et l'équipement							
3.5	Prendre en charge les problèmes relatifs à l'équipement et assurer les suivis	0	+	0	+	+	0
3.6	Prendre en charge les problèmes relatifs aux systèmes d'information et assurer les suivis	0	0	0	0	+	0

³ Les données du tableau 2 font référence aux sources de risque identifiées dans le tableau 1.

N°	Tâches et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
4. Mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité, de gestion des risques et d'amélioration continue							
4.3	Collaborer à des activités d'amélioration continue	0	0	0	0	+	0
5. Gérer le personnel technique de la pharmacie							
5.2	Participer à l'embauche du personnel technique	0	0	0	0	+	0
5.3	Établir la répartition des tâches et des horaires de travail	0	0	0	0	++	0
5.6	Superviser le travail du personnel technique	0	0	0	0	++	0
5.7	Participer à l'appréciation du rendement du personnel technique	0	0	0	0	+	0
6. Participer à la gestion de la documentation liée au circuit du médicament							
6.1	Veiller à la conformité de la documentation	0	0	0	0	+	0
7. Soutenir la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la thérapie médicamenteuse de la patiente ou du patient							
7.2	Compléter l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient et identifier les divergences, s'il y a lieu	0	0	++	0	++	0
7.4	Collaborer au plan de prise en charge de la patiente ou du patient	0	0	0	0	++	0
7.5	Collaborer avec des professionnels de la santé	0	0	0	0	+	0
7.6	Collaborer à la transmission de l'information à la patiente ou au patient	0	0	++	0	++	+
7.7	Effectuer des tâches d'enseignement technique	0	0	++	0	++	+

Annexe 2 – Schématisation du circuit du médicament



Avril 2018

Source : Ordre des pharmaciens du Québec.

Bibliographie

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL et MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, 2008.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) et RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (RSSS). *Fonctions des assistants techniques en pharmacie (ATP) et des techniciens en pharmacie (TP) dans les établissements de santé et services sociaux – Document de travail*, 2019

Avis relatifs au document du MSSS et du RSSS :

- De l'Ordre des pharmaciens du Québec;
- De l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires;
- De l'Association des bannières et des chaînes de pharmacies du Québec;
- De l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec;
- De l'Association québécoise des assistants techniques en pharmacie.

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Profil de compétences – Personnel technique*, 2014.

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Standards de pratique*, Direction des services professionnels et Direction des communications de l'Ordre, 2016.

education.gouv.qc.ca