

LES DÉBATS D'IDÉES

# La délégation aux assistants techniques

**L'actualité pharmaceutique** publie à l'occasion les réflexions de professionnels de la santé ou de groupes, dont les points de vue peuvent diverger, sur des sujets liés à la pharmacie et à la santé. Ce mois-ci : la délégation aux assistants techniques en pharmacie (ATP). Avec les nouvelles responsabilités que la loi 90 confère au pharmacien et en raison du virage clinique qu'a pris la pharmacie québécoise, l'avenir passe-t-il par une plus grande délégation d'actes aux ATP ? Deux pharmaciens qui exercent sous un même toit, à Vaudreuil, prennent position.

Par Guy Sabourin

**André Perreault, pharmacien propriétaire : « Déléguer rend les pharmaciens heureux. »**

« Nous n'avons pas le choix, lance André Perreault, pharmacien propriétaire à Vaudreuil : avec le volume d'ordonnances qui augmente tous les ans (de 6 % à 10 % au Canada au cours des prochaines années) et le nombre restreint de pharmaciens disponibles en raison de la pénurie, nous devons avoir recours à la technique de l'entonnoir : le pharmacien ne doit faire que ce qu'il est le seul à pouvoir faire. »

Dans le meilleur des mondes, le pharmacien ne toucherait plus aux médicaments, avance-t-il. « Je suis convaincu qu'une personne bien formée et responsable peut le faire aussi bien que moi, sans avoir besoin de quatre ans d'études universitaires pour y parvenir. Comme pharmacien, je veux avoir le temps de faire de la vraie pharmacie clinique. »

La loi de la pharmacie ne permet pas au pharmacien de déléguer la vérification des médicaments. « Il faut en parler sur toutes les tribunes et sensibiliser l'Ordre des pharmaciens du Québec à cette problématique pour que cela change », ajoute-t-il.

Tout ce qui s'appelle automatisation, informatisation et délégation d'actes réjouit André Perreault. Dans sa pharmacie, les pharmaciens délèguent beaucoup aux assistantes techniques et celles-ci délèguent à leur tour à une caissière d'officine spécialement embauchée à temps complet pour soulager les ATP. Elle peut servir à la caisse de l'officine, bien sûr, mais aussi répondre au téléphone, s'occuper d'inventaire, placer de la marchandise sur les tablettes du laboratoire, etc.

« Pensez-vous que nous avons tant étudié pour passer trois jours par semaine à superviser le remplissage de dosettes ? se demande le propriétaire. Je peux compter sur une excellente technicienne compétente, expérimentée et impeccable qui sait mieux que moi reconnaître les erreurs potentielles dans une dosette parce qu'elle les prépare depuis des années pour les mêmes patients. »

Neuf erreurs sur 10 proviennent d'une situation qui pourrait être facilement circonscrite par les ATP, croit André Perreault, soit une mauvaise concordance entre le DIN, l'étiquette et le contenu. Les autres erreurs



André Perreault, pharmacien propriétaire à Vaudreuil.

de déchiffrement des ordonnances, de quantité et de posologie, quoique rares, ne pourront jamais disparaître totalement, croit-il.

André Perreault estime que l'expérience donne confiance aux pharmaciens, à un point tel qu'ils en viennent généralement à envisager d'un bon œil la délégation aux assistantes techniques. Dans sa pharmacie, ces dernières ont même assisté à des formations offertes par les compagnies pharmaceutiques qui commercialisent des glucomètres, si bien qu'elles peuvent répondre aux questions techniques du patient, en ne réservant au pharmacien que les questions de nature clinique.

« Il faut en arriver à une situation où le pharmacien utilise son temps au maximum pour vérifier les ordonnances, appeler les médecins, formuler des opinions pharmaceutiques, donner de l'information au patient. C'est ce qui rend les pharmaciens heureux et c'est cela qu'on doit encourager. » ●

**Arianne Fortunat, pharmacienne salariée : « Dans le contexte actuel, je n'ai aucune envie de déléguer. »**

Tous les pharmaciens employés par André Perreault délèguent aux ATP, sauf une : Arianne Fortunat, une pharmacienne salariée qui a travaillé dans plusieurs pharmacies. À ses yeux, le problème avec les ATP est généralisé. « Tant et aussi longtemps que les techniciennes ne se sentiront pas responsables de leurs actes, tant que je devrai, professionnellement, porter la responsabilité des actes de tout un chacun, je me sentirai mal à l'aise de déléguer, déclare-t-elle. Dans le contexte actuel, je n'ai même aucune envie de déléguer. »

Arianne Fortunat ne s'oppose pas à la délégation en tant que tel. Au contraire. Sauf qu'à ses yeux, il faut faire le ménage dans l'assistance technique en pharmacie avant de pouvoir déléguer l'esprit en paix.

La première chose qui la frappe chez les ATP : les trop grands écarts dans les compétences. « Nous avons la chance de travailler avec une assistante non diplômée mais très compétente, illustre-t-elle. À l'inverse, nous avons travaillé avec des personnes diplômées et prétendument très qualifiées, mais qui se sont avérées incapables de livrer la marchandise. Même chez les personnes formées ayant en poche le DEP (diplôme d'études professionnelles), les écarts dans les compétences sont vraiment considérables. Tout compte fait, pour le moment, nous avons beaucoup plus intérêt à former nous-mêmes une personne débrouillarde, curieuse et pleine d'initiative que de travailler avec une diplômée peu motivée. »

Former soi-même une ATP, fut-elle très compétente, a un inconvénient : elle ne peut être tenue responsable de ses actes. Pour que les ATP portent une responsabilité professionnelle, Arianne Fortunat croit qu'elles devraient être uniformément formées et membres d'une organisation professionnelle soucieuse et garante de leur responsabilité.

Qui dit responsabilité accrue parle de rémunération majorée. Arianne Fortunat estime qu'une ATP, pour assumer une responsabilité professionnelle quelconque, doit être financièrement compensée. La rémunération actuelle des ATP est trop faible, voire démotivante, estime-t-elle. « Il faudra revoir les priorités et trouver l'argent », tranche la pharmacienne.

Rien n'empêche de créer des catégories chez les ATP, comme chez les infirmières, poursuit Arianne Fortunat. Celles qui accéderaient à des responsabilités supérieures seraient rémunérées en conséquence, les autres, en fonction de leur tâche.

Le pharmacien doit avoir l'esprit en paix pour remplir son mandat professionnel. « Je suis convaincue que l'avenir passe par la délégation, précise Arianne Fortunat. Autrement, nous ne viendrons à bout d'aucun changement. Mais il faudra déléguer dans un climat de sécurité pour le patient et de partage équitable de la responsabilité en cas d'erreur. » ●

Pour commenter cet article : [redaction@lactpharm.rogers.com](mailto:redaction@lactpharm.rogers.com)

## Jean Coutu a repris les rênes de son entreprise

Avec toute la vigueur qu'on lui connaît à 78 ans, le pharmacien Jean Coutu est revenu en novembre à la tête de son empire à titre de président et chef de la direction par intérim. Il est toujours président du conseil d'administration de l'entreprise qu'il a fondée il y a 36 ans.

À compter du 15 janvier prochain, il sera secondé par Pierre

Legault qui agira comme vice-président exécutif. M. Legault était P.D.G. de la division de dermatologie de Sanofi-Aventis et siégeait déjà depuis août 2004 au conseil d'administration du Groupe Jean Coutu. Sa première tâche consistera à compléter l'intégration au sein de la compagnie des 1549 pharmacies Eckerd acquises en août 2004. Jean

Coutu l'a d'ailleurs présenté comme un expert en cette matière.

Quant à François Jean Coutu qui occupait le poste de président et chef de la direction, il a été nommé vice-président du conseil d'administration et demeure président des opérations canadiennes de la compagnie. Selon son père, il ne s'agit pas d'une rétrogradation. Pour sa part, Michel Coutu

conserve la présidence des opérations américaines.

Le Groupe Jean Coutu veut ainsi « élargir son équipe de direction afin de renforcer l'équipe américaine et d'accélérer la réalisation des bénéfices escomptés ».

Ces changements dans la structure organisationnelle du Groupe Jean Coutu ont été annoncés le

10 novembre dernier à la suite d'une baisse de sa cote de crédit par la firme Moody's. Le Groupe Jean Coutu soutient qu'il n'y a aucun lien entre cette annonce et la réorganisation de sa direction, car ces changements se préparaient depuis « des mois », indique la relationniste du Groupe Jean Coutu, Hélène Bisson. **É.W.**