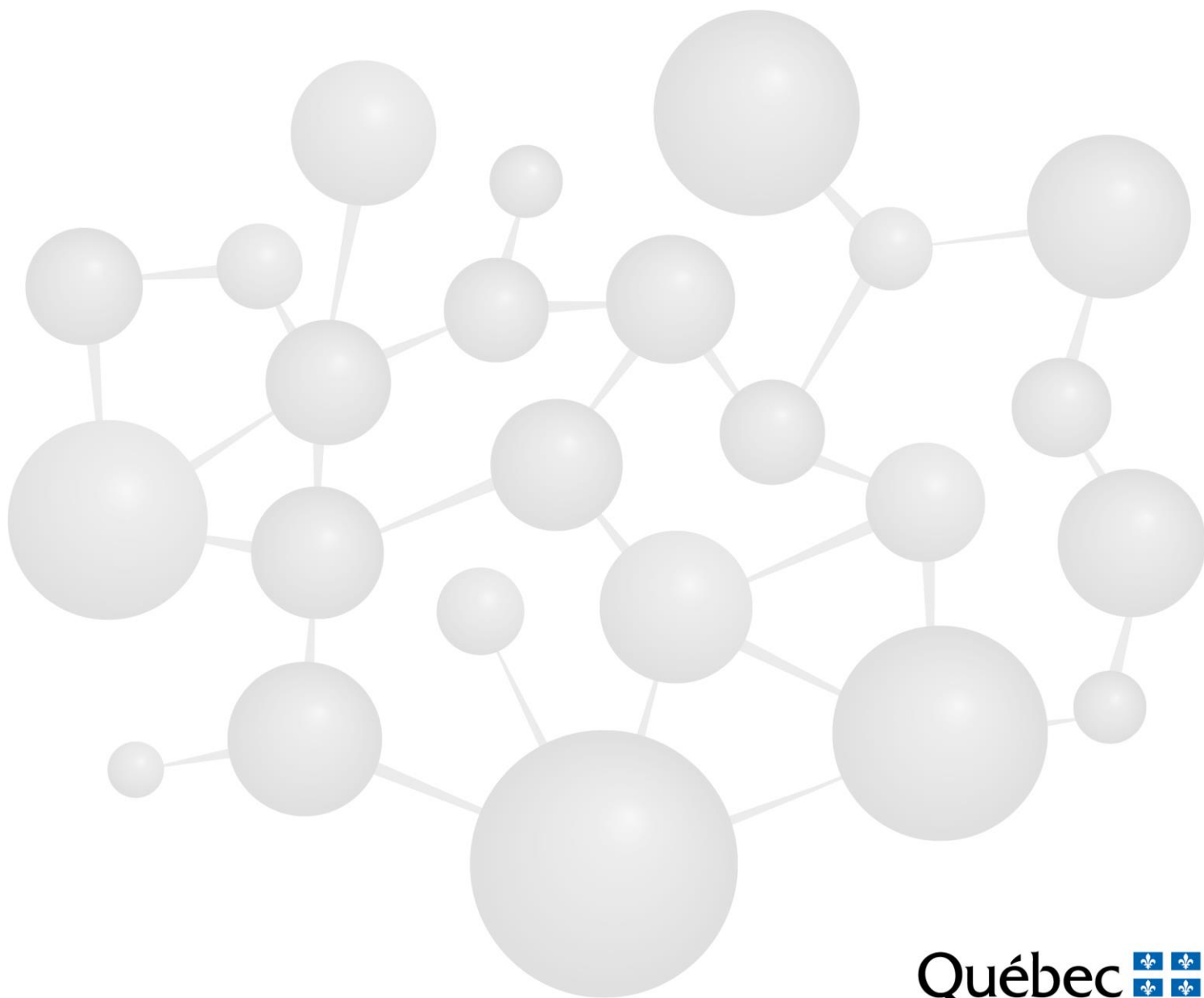
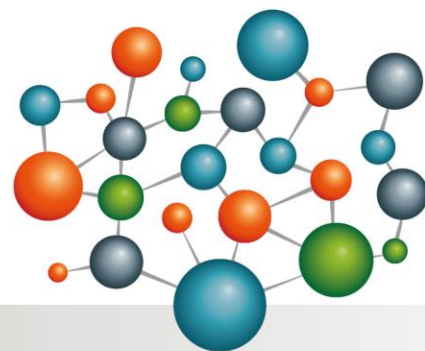


RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION

ASSISTANTE OU ASSISTANT TECHNIQUE EN PHARMACIE
COMMUNAUTAIRE

Secteur de formation
SANTÉ

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION



Équipe de production

L'analyse de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordonnatrice

Michelle Lemieux
Chargée de projets, secteur de formation Santé
Direction générale de l'éducation des adultes et de la formation
professionnelle
Ministère de l'Éducation

Analyste et animatrice de l'atelier

Marie-Claude Brodeur, c. o.
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Secrétaire de l'atelier et rédactrice du rapport

Mireille Lehoux
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Spécialistes de l'enseignement

Isabelle Gagnon
Enseignante
Fierbourg, Centre de formation professionnelle

Brigitte Lecomte
Enseignante
École des métiers des Faubourgs-de-Montréal

Spécialiste des risques pour la santé et la sécurité au travail et rédacteur de l'annexe 2

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

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction générale des communications
du ministère de l'Éducation

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité de la Direction générale de l'éducation des
adultes et de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2023

ISBN 978-2-550-95528-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

23-138-19_w1

Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire.

Le ministère de l'Éducation tient à remercier les personnes qui ont participé à cet atelier, tenu à Drummondville les 18 et 19 février 2020.

Spécialistes de la profession

Pascale Arsenault

Pharmacienne
Pharmacie Pascale Arsenault & Jean-François Giguère,
affiliée au Groupe Jean Coutu
Trois-Rivières

Suzanna Bellerose

Assistante technique en pharmacie¹
Pharmacie David Rousseau, affiliée à Familiprix
Saint-Alexandre-d'Iberville

Myra Boudreault

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Papillon et Martin, affiliée à Proximed
Rimouski

Martine Bouliane-Lavoie

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Julie Lauzon, affiliée à Familiprix
Terrebonne

Dave Bullock

Pharmacien
Dave Bullock, Hussein Mroueh & Ahmed Idrissi
Kaitouni, pharmaciens propriétaires, affiliée à Brunet
Chénéville

Elisa Cerón

Assistante technique en pharmacie et chef technicienne
Larivière et Massicotte, pharmaciennes
Montréal

Kely Cossette

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Pascale Arsenault & Jean-François Giguère,
affiliée au Groupe Jean Coutu
Trois-Rivières

Marlène Gagné

Assistante technique en pharmacie
Excel-Pharma
Montréal

Vanessa Jean-Côté

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Daniel Benoît & Stéphanie Benoît,
affiliée au Groupe Jean Coutu
Drummondville

Roxanne Labelle

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Côté & Associés, affiliée à Uniprix
Gatineau

Audrey Maheu

Assistante technique en pharmacie et chef technicienne
Pharmacie Sonia Boutin
Brossard

Anaïs Parent-Bélec

Assistante technique en pharmacie et chef technicienne
Pharmacie Katherine Harrison & Karen Ann O'Grady,
affiliée au Groupe Jean Coutu
Québec

Alexandre Provencher

Assistant technique en pharmacie
Pharmacie Nancy Bouchard, Robert Gaudreault, Catherine
Jacques et Amélie Paquet, affiliée à Accès Pharma
Rimouski

To Uyen Huynh Truong

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Dung Nguyen, affiliée à Pharmaprix
Montréal

Diane Verreault

Assistante technique en pharmacie
Pharmacie Julie Bourgeois, affiliée à Familiprix
Lanoraie

¹ Le sigle « ATP » sert à désigner l'assistante ou l'assistant technique en pharmacie.

Observatrices et observateurs

Mohamed Amine

Président

Association québécoise des assistants techniques en pharmacie

Gilliane Beaudet

Pharmacienne en établissement de santé

Équipe de production, formation technique

Guyline Bertrand

Chef du service de l'accompagnement

Ordre des pharmaciens du Québec

Mia Chebli

Gestionnaire de formation professionnelle

Association des bannières et des chaînes de pharmacies du Québec

Marie-Pascale Côté

Conseillère en gestion des ressources humaines

Ministère de la Santé et des Services sociaux

François Deschênes

Inspecteur

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Pierre-Marc Gervais

Pharmacien et directeur des opérations de pharmacie

Association québécoise des pharmaciens propriétaires

Karine Lessard

Responsable de programmes d'études

Direction des programmes de formation collégiale – Service de la formation technique

Ministère de l'Éducation

Francine Pelletier

Agente de liaison

Centre de services scolaire de Montréal

Karina Savoie

Présidente

Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec

Table des matières

Introduction	1
1 Caractéristiques significatives de la profession	3
1.1 Définition de la profession	3
1.2 Appellations d'emploi	3
1.3 Législation et réglementation	4
1.4 Conditions de travail	5
1.5 Organisation du travail	6
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	7
1.7 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession	7
1.8 Changements à venir dans la profession	8
1.9 Références bibliographiques	8
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	39
2.4 Définition des fonctions	67
3 Données quantitatives sur les tâches	69
3.1 Difficulté des tâches	69
3.2 Importance des tâches	70
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	71
4.1 Connaissances	71
4.2 Habiletés cognitives	75
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	75
4.4 Habiletés perceptives	76
4.5 Comportements socioaffectifs	76
5 Niveaux d'exercice	79
Annexe 1 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession	80
Annexe 2 Risques pour la santé et la sécurité au travail	83
Tableau 1 Risques liés à la santé et à la sécurité au travail pour la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire	83
Tableau 2 Importance des sources de risques liées aux tâches et aux opérations de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire	90
Glossaire	95

Introduction

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice de cette profession et de donner des indications sur ses niveaux d'exercice. 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, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice. Le présent rapport reprend chacun de ces points.

Le présent rapport reprend chacun de ces points auxquels s'ajoute une *Fiche explicative des risques à la santé et à la sécurité du travail* produite par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et diffusée sur leur site Web.

Cette analyse de profession a été faite au moyen de la formule de la nouvelle analyse, telle qu'elle est définie dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage pour la composition de l'atelier d'analyse de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire comportait les variables suivantes : le type d'organisation, le titre d'emploi, les technologies et logiciels utilisés, les tâches effectuées dans le cadre du travail, la provenance géographique et le sexe.

Lien avec la Classification nationale des professions

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie font partie du groupe de base 3219 – Autres technologues et techniciens/techniciennes des sciences de la santé (sauf soins dentaires), tel qu'il est défini dans la Classification nationale des professions (CNP).

Limites de l'analyse

Ce rapport d'analyse de profession vise à décrire le travail des assistantes et des assistants techniques en pharmacie communautaire.

Il ne couvre pas les appellations d'emploi et les professions suivantes :

- Commis de pharmacie;
- Technicienne ou technicien en pharmacie (nouvelle fonction de travail);
- Pharmacienne ou pharmacien.

1 Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession consultés ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de celle-ci et qui leur avait été remise sur place la première journée de l'atelier. Le texte présenté provenait d'une revue de diverses sources documentaires qui sont énumérées à la fin de ce chapitre.

1.1 Définition de la profession

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire ont pour rôle de soutenir les pharmaciennes et les pharmaciens dans des tâches liées au circuit du médicament. Sous la responsabilité d'une pharmacienne ou d'un pharmacien, les assistantes et les assistants techniques en pharmacie effectuent le traitement des ordonnances et des requêtes, assistent la pharmacienne ou le pharmacien dans la prise en charge de la patiente ou du patient, procèdent au conditionnement de médicaments et effectuent des préparations non stériles et stériles.

De plus, les assistantes et les assistants techniques réalisent des activités liées à la distribution et à la remise de médicaments. Elles et ils accomplissent des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires ainsi que des activités connexes liées au travail telles que la collaboration à la production de documents. Elles et ils collaborent aux activités de gestion des risques et à la formation de leurs pairs. Elles et ils peuvent, sous condition de délégation, être appelés à effectuer la vérification contenant - contenu (VCC) des médicaments.

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire travaillent dans un environnement contrôlé, sécurisé et à accès limité. Elles et ils utilisent de l'équipement informatique, des logiciels d'application pharmaceutique, des lecteurs code-barres, de l'équipement automatisé ou robotisé et diverses technologies afin de réaliser les tâches qui leur sont confiées, liées au circuit du médicament.

L'exercice de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire nécessite des aptitudes en communication interpersonnelle et au niveau du travail d'équipe dans un contexte interprofessionnel. La diversité de la clientèle à desservir exige de l'éthique, de la courtoisie, de l'écoute et de l'empathie. La polyvalence, la rapidité, la rigueur, le souci du travail bien fait et exempt d'erreur, de même que le respect de la réglementation, des normes et des protocoles en vigueur sont de mises lors de l'exécution des tâches de l'assistante ou de l'assistant technique. La prévention de la contamination, des incidents et des accidents est une considération importante qui encadre leur travail. Évoluant dans un contexte où les changements sont constants, la résolution de problème, le respect des priorités, la capacité à gérer le stress, à s'adapter et à maintenir à jour des connaissances sont essentiels à la pratique de la profession.

1.2 Appellations d'emploi

Dans les pharmacies communautaires, les principales appellations d'emploi utilisées sont :

- Assistante ou assistant technique en pharmacie
- Technicienne ou technicien de laboratoire².

² L'appellation « technicienne ou technicien de laboratoire » ne fait pas référence à la profession de technicienne ou de technicien de laboratoire faisant partie du groupe « Techniciens/techniciennes de laboratoire médical et assistants/assistantes en pathologie » (CNP 3212).

1.3 Législation et réglementation

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la profession ont pris connaissance des lois et des règlements présentés ci-dessous.

Lois

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 113)

Loi sur la pharmacie

Loi sur l'assurance médicaments

Loi sur les aliments et drogues et Règlement sur les aliments et drogues

Loi sur les normes du travail

Loi sur la santé et la sécurité du travail

Règlements

Règlement découlant du projet de loi 41

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

Règlement sur la tenue des pharmacies

Règlement sur les ordonnances des différents prescripteurs (médecin, dentiste, optométriste, etc.)

Règlement sur les normes relatives aux ordonnances faites par un médecin

Règlement sur l'étiquetage des médicaments et des poisons

Règlement concernant les stupéfiants, les drogues contrôlées, les benzodiazépines et autres substances ciblées

Règlement sur la tenue des dossiers

Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments

Normes de pratique et autres

Standards de pratique du personnel technique et de soutien technique en pharmacie (Ordre des pharmaciens du Québec)

Normes HSO d'Agrément Canada

Préparation de produits stériles non dangereux en pharmacie – Norme 2014.01

Préparation de produits stériles dangereux en pharmacie – Norme 2014.02

Préparations magistrales non stériles en pharmacie – Norme 2012.01

Délégation en pharmacie – Normes 2010.01 et 2010.0101

Les spécialistes de la profession se sont dits en accord avec cette liste, y ajoutant le *Code de déontologie des pharmaciens* (RLRQ, chapitre P-10, r. 7) ainsi que l'entente conclue par l'AQPP, le MSSS et la RAMQ³ avec les tiers payeurs des secteurs public et privé.

3 Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP), ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

4 Assistante ou assistant technique en pharmacie communautaire

1.4 Conditions de travail

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire sont appelés à travailler le jour, le soir, la fin de semaine⁴ et les jours fériés. Le quart de nuit est peu répandu, car un nombre limité de pharmacies communautaires sont ouvertes 24 heures sur 24. Les horaires varient en fonction des jours et des heures d'ouverture. La semaine normale compte le plus souvent entre 35 et 40 heures. Dans certaines pharmacies, à cause d'un manque d'effectifs, les heures supplémentaires sont fréquentes, ce qui fait en sorte que les assistantes et les assistants techniques peuvent travailler jusqu'à 50 heures. Les postes sont à temps complet ou à temps partiel. Des spécialistes de la profession ont mentionné que, dans leur pharmacie, le nombre d'assistantes et d'assistants techniques à temps partiel est le double de l'effectif à temps plein.

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire pratiquent dans des environnements variés : sections du laboratoire (y compris les stations de travail et les sections d'accueil de la clientèle), sections des médicaments et des produits en vente libre, bureau de consultation et lieux d'entreposage. Ils peuvent effectuer leurs tâches dans une section réservée à la préparation manuelle des piluliers ou encore dans un environnement contrôlé tel qu'une aire réservée aux préparations stériles et comprenant une aire de soutien, une antichambre (sas) et une salle blanche ou une aire servant aux préparations non stériles. Ils peuvent également travailler dans des salles de préparation automatisée de médicaments.

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire ont recours à des équipements variés : compte-pilules manuels ou automatisés, ensacheuses, valideuses, robots pour les piluliers, hottes stériles, pompes automatisées, balances, réfrigérateurs et congélateurs. Ils utilisent des ordinateurs, des imprimantes, des numériseurs, des caméras, des lecteurs de codes-barres ainsi que des logiciels d'application pharmaceutique ou clinique.

Selon des spécialistes de la profession, il arrive qu'au cours de la journée, dans certaines pharmacies communautaires, les assistantes et les assistants techniques procèdent à un changement de station de travail. Dans d'autres, ils occupent des stations fixes avec des tâches qui leur sont assignées. Toutes et tous s'entendent pour dire que la polyvalence des assistantes et des assistants techniques de même que la rotation des tâches sont privilégiées. Les spécialistes ont aussi souligné que la polyvalence améliore la gestion des priorités et la productivité.

La presque totalité des assistantes et des assistants techniques en pharmacie communautaire n'est pas syndiquée. L'Association québécoise des assistants techniques en pharmacie les représente auprès de différentes organisations.

Par ailleurs, les risques liés à la santé et à la sécurité au travail sont, entre autres, associés aux blessures provoquées par les gestes répétitifs de même que l'équipement et les comptoirs non adaptés. Une posture statique prolongée à l'ordinateur peut causer des douleurs au cou et au dos et une posture debout pendant une longue période peut entraîner des effets sur le système musculosquelettique. Sur le plan des exigences physiques, certaines préparations magistrales nécessitent de l'endurance lors du mélange des produits. Une participante a précisé que l'utilisation d'oreillettes ou d'un casque d'écoute permet une grande mobilité et une meilleure position lors de la saisie de données au téléphone. L'annexe 2 décrit, de façon détaillée, les risques associés aux tâches exercées par les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire.

4 Certaines pharmacies sont fermées le dimanche.

1.5 Organisation du travail

D'après les spécialistes de la profession, le degré d'autonomie des assistantes et des assistants techniques en pharmacie communautaire est élevé. À partir d'un cadre réglementaire et normatif, ils exercent leur profession de façon individuelle, sous la supervision directe ou indirecte de la pharmacienne ou du pharmacien.

Selon les types d'organisation, ils assument, par exemple, les responsabilités suivantes :

- la gestion et la priorisation des tâches à effectuer à la station de travail;
- la redirection de la clientèle vers la pharmacienne, le pharmacien, l'infirmière ou l'infirmier, s'il y a lieu;
- les suivis relatifs aux réclamations pour certaines catégories de personnes;
- les appels à traiter ou à transférer à la pharmacienne ou au pharmacien;
- la gestion des télécopies et la réception des demandes.

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire communiquent avec les patientes et les patients de même que les proches aidantes et les proches aidants afin de les informer, de procéder à la collecte de données ou d'effectuer des suivis. Ils travaillent également en collaboration avec des pairs, des pharmaciennes et des pharmaciens ou des professionnelles et des professionnels de la santé : infirmières et infirmiers, infirmières et infirmiers auxiliaires, personnel d'autres établissements (centres pour personnes âgées, centres locaux de services communautaires, Commission de la santé et de la sécurité du travail, Société de l'assurance automobile du Québec, etc.), nutritionnistes, kinésiologues, travailleuses et travailleurs sociaux, personnel de cliniques médicales et d'autres pharmacies. Selon les besoins, ils font appel à des caissières et à des caissiers de laboratoire, à des livreuses et à des livreurs, à des gérantes et à des gérants de pharmacie, à des commis ou à d'autres membres du personnel de plancher, à des fournisseurs, à des représentantes et à des représentants pharmaceutiques ainsi qu'au personnel du secteur du soutien informatique.

Une part significative du travail porte sur le service à la clientèle. Ainsi, les assistantes et les assistants techniques communiquent et interagissent quotidiennement avec des patientes et des patients :

- d'âges variés;
- malades ou en santé;
- vulnérables;
- confus;
- réguliers de proximité;
- de passage (voyageuses et voyageurs);
- de différents milieux (favorisés, défavorisés) et de diverses cultures;
- de différentes identités de genre;
- analphabètes;
- ayant une déficience intellectuelle;
- ayant une déficience auditive;
- souffrant de problèmes toxico-alcooliques;
- présentant des problèmes psychiatriques ou des comportements agressifs.

Selon les caractéristiques et les besoins de la clientèle, les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire sont en mesure de l'informer sur les aspects suivants : les indications de la fiche-conseil du médicament, les produits en vente libre ainsi que les régimes d'assurance médicaments publics et privés. Ils doivent donc être en mesure d'utiliser, auprès de la clientèle, des techniques de communication et une approche favorisant l'écoute, la patience et l'empathie, de décoder facilement le langage non verbal et de bien gérer leurs émotions. La discrétion et la confidentialité sont primordiales.

1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, les critères d'embauche dans les pharmacies communautaires sont principalement axés sur les aspects suivants :

- la disponibilité;
- le professionnalisme;
- la polyvalence;
- une belle personnalité;
- la dextérité;
- le bilinguisme (oral et écrit).

Selon les spécialistes de la profession, l'obtention du diplôme d'études professionnelles *Assistance technique en pharmacie* devrait être le premier critère d'embauche. Toutefois, ce critère peut être difficile à respecter compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre. Certaines pharmacies sont en lien avec les responsables du programme offert dans les centres de formation professionnelle autorisés par le ministère de l'Éducation afin de recruter des étudiantes et des étudiants pouvant travailler les fins de semaine ou des assistantes et des assistants techniques nouvellement diplômés.

De l'avis des participantes et des participants à l'atelier, les perspectives d'emploi sont optimales avec un taux de placement de 98 à 99 %. La période d'essai du nouveau personnel varie de deux à trois mois selon l'organisation des pharmacies communautaires. Parfois, elle est prolongée jusqu'à six mois. D'autres pharmacies n'ont pas de période d'essai officielle; les décisions sont prises après quelques semaines au cas par cas.

En ce qui a trait au cheminement de carrière, les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire peuvent accéder à la fonction de chef assistante ou de chef assistant technique en pharmacie. Selon leurs centres d'intérêt et leur expertise ou encore à la suite d'un perfectionnement ou d'une autre formation, ils ont accès aux postes de coordonnatrice ou de coordonnateur, de gérante ou de gérant de la pharmacie communautaire, représentante ou de représentant d'une compagnie pharmaceutique ou encore d'enseignante ou d'enseignant. D'autres exercent à titre de travailleuses ou de travailleurs autonomes. Elles et ils effectuent du coaching ou du remplacement en pharmacie.

1.7 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession

L'article 2 de la *Loi sur le développement durable* (2006) définit le développement durable comme suit :

« un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement ».

L'annexe 1 présente la grille d'analyse pour l'application des principes de développement durable en lien avec l'exercice de la profession. Cette grille a été validée par les spécialistes lors de l'atelier.

1.8 Changements à venir dans la profession

Les spécialistes consultés ont reconnu des tendances et des changements à venir dans le domaine pharmaceutique de même que dans l'exercice de la profession, par exemple :

- une clientèle vieillissante;
- la délégation de tâches techniques, par exemple celle de la vérification contenant-contenu;
- le développement des médicaments :
 - une personnalisation des traitements et des protocoles;
 - des médicaments personnalisés;
 - les types de médicaments utilisés en thérapie génique;
 - l'augmentation du choix de médicaments;
- la croissance de l'automatisation et de la robotisation des équipements;
- l'introduction d'une nouvelle fonction de travail, celle de technicienne ou de technicien en pharmacie. Cette profession amènera une nouvelle collaboration avec les pharmaciennes et les pharmaciens ainsi qu'avec les assistantes et les assistants techniques en pharmacie;
- l'arrivée de l'intelligence artificielle;
- la pénurie de médicaments et l'augmentation de leur coût, limitant l'accessibilité à certains traitements;
- l'arrivée du prescripteur électronique d'ordonnances.

1.9 Références bibliographiques

Les documents utilisés pour rédiger ce chapitre et alimenter les discussions des spécialistes de la profession 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 (RLRQ, chapitre P-10, r. 1).

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/P-10,%20r.%201>

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Standards de pratique du personnel technique et de soutien technique en pharmacie*, 2014.

https://www.opq.org/doc/media/1822_38_fr-ca_0_standards_atp_final_maj_18_fev_2014.pdf

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

https://www.opq.org/doc/media/1820_38_fr-ca_0_dm_1163_profil_competences_pst_final.pdf

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

https://www.opq.org/doc/media/1821_38_fr-ca_0_profil_competences_pt_vf.pdf

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Préparation de produits stériles non dangereux en pharmacie. Norme 2014.01*, 2017.

https://www.opq.org/doc/media/1827_38_fr-ca_0_norme201401_prod_steriles_non_dang_oct2017.pdf

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Préparation de produits stériles dangereux en pharmacie. Norme 2014.02*, 2017.
https://www.opq.org/doc/media/1847_38_fr-ca_0_norme201402_prod_striles_dang_oct2017.pdf

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *Préparations magistrales non stériles en pharmacie. Norme 2012.01*, 2012.
https://www.opq.org/doc/media/1088_38_fr-ca_0_norme_2012_01_magistrales_non_steriles.pdf

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC. *ÉPI recommandé pour la manipulation des médicaments ou matières dangereuses (selon le SIMDUT)*, 2012.
https://www.opq.org/doc/mediafree/file/publications/normes%20de%20pratique/tableau_epi.pdf

2 Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de l'assistante ou de l'assistant technique en pharmacie communautaire et 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.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Les principales tâches accomplies par les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire sont les suivantes :

TÂCHES

- 1 Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient
- 2 Traiter des ordonnances et des requêtes
- 3 Effectuer le conditionnement de médicaments
- 4 Effectuer des préparations non stériles
- 5 Effectuer des préparations stériles
- 6 Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments
- 7 Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires
- 8 Effectuer des activités connexes liées au travail
- 9 Effectuer la vérification contenant-contenu

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.

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

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1	Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient	1.1 Accueillir la clientèle	1.2 Recueillir les données du profil de la patiente ou du patient	1.3 Traiter les renseignements liés à l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient
		1.5 Effectuer la création ou la mise à jour du dossier de la patiente ou du patient	1.6 Effectuer des activités liées au service à la clientèle	1.7 Produire des documents
		1.9 Transmettre des informations et des explications auprès de la clientèle		
2	Traiter des ordonnances et des requêtes	2.1 Prendre connaissance des ordonnances et des requêtes	2.2 Vérifier la conformité des ordonnances et des requêtes	2.3 Effectuer la vérification des ordonnances au dossier de la patiente ou du patient
		2.5 Saisir les données de l'ordonnance	2.6 Assurer la transmission de l'ordonnance ou de la requête en vue de la validation par la pharmacienne ou le pharmacien	
3	Effectuer le conditionnement des médicaments	3.1 Planifier le travail	3.2 Préparer les médicaments, les instruments et le matériel	3.3 Procéder manuellement au emballage et à la préparation des médicaments
		3.5 Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage des médicaments préparés	3.6 Faire vérifier les médicaments préparés aux fins de la vérification contenant - contenu	3.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire
				3.4 Procéder au remballage et à la préparation automatisés des médicaments
				3.8 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments

TÂCHES ET OPÉRATIONS

4	Effectuer des préparations non stériles	4.1 Planifier le travail	4.2 Procéder aux étapes préalables	4.3 Préparer les quantités prévues sur la formule maîtresse	4.4 Faire vérifier les produits et les quantités mesurées ou pesées avant de procéder à la préparation
		4.5 Procéder à la préparation	4.6 Procéder à l'étiquetage de la préparation non stérile	4.7 Acheminer la préparation non stérile aux fins de la vérification finale	4.8 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire
		4.9 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments			
5	Effectuer des préparations stériles	5.1 Planifier le travail	5.2 Procéder à la préparation des plateaux	5.3 Procéder aux étapes préalables à l'entrée et à la sortie de la salle blanche	5.4 Procéder aux étapes préalables à la préparation stérile
		5.5 Exécuter les étapes de la préparation	5.6 Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage de la préparation stérile	5.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	5.8 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments
6	Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments	6.1 Procéder aux étapes préalables à la remise de médicaments en passera	6.2 Procéder à la remise des médicaments à la patiente ou au patient sur place	6.3 Procéder aux étapes préalables à la livraison de médicaments	6.4 Répondre aux demandes de renseignements en respectant les limites de ses compétences
		6.5 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel			

TÂCHES ET OPÉRATIONS

7	Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires	7.1 Collaborer aux activités liées aux approvisionnements	7.2 Collaborer au maintien des stocks aux niveaux établis	7.3 Collaborer à la gestion des matières recyclables et des déchets pharmaceutiques	7.4 Collaborer aux activités associées au maintien et au contrôle des stocks de stupéfiants, de drogues contrôlées et des autres substances ciblées
		7.5 Réaliser les activités liées au réapprovisionnement des tablettes et des aires de préparation en pharmacie	7.6 Régler les problématiques d'approvisionnement les plus courantes	7.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	
8	Effectuer des activités connexes liées au travail	8.1 Collaborer à la préparation de documents	8.2 Collaborer aux activités de gestion de risques	8.3 Réaliser les activités de traçabilité et de contrôle de la qualité	8.4 Collaborer à l'entretien et à la gestion des systèmes d'information et des équipements
		8.5 Participer à des comités et à des projets spéciaux	8.6 Contribuer à la formation du personnel		
9	Effectuer la vérification contenant - contenu	9.1 Exécuter les étapes de la VCC	9.2 S'assurer de la correction d'un évènement détecté	9.3 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité	

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.

TÂCHE 1 : ASSISTER LA PHARMACIENNE OU LE PHARMACIEN À LA PRISE EN CHARGE DE LA PATIENTE OU DU PATIENT

Opérations	Sous-opérations
1.1 Accueillir la clientèle	• Saluer la patiente ou le patient • Déterminer le motif de la demande • Diriger la patiente ou le patient • Appliquer les critères de priorisation établis pour le traitement des demandes • Référer à la pharmacienne ou au pharmacien les situations qui nécessitent une intervention immédiate ou un jugement clinique
1.2 Recueillir les données du profil de la patiente ou du patient	• Utiliser le formulaire standardisé de collecte de données, s'il y a lieu • Collecter des données auprès de la patiente ou du patient (adresse, numéro de téléphone, assurance, etc.) • Repérer les problématiques soulevées par l'outil de collecte de données • Signaler à la pharmacienne ou au pharmacien les problématiques soulevées, non résolues (informations manquantes, incomplètes, imprécises, etc.)
1.3 Traiter les renseignements liés à l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient	• Collecter des renseignements pharmacothérapeutiques auprès de la patiente ou du patient • Comparer les nouvelles ordonnances et le profil pharmacothérapeutique antérieur • Confirmer avec la patiente ou le patient les changements de sa médication • Identifier les disparités, les divergences et les similitudes • Référer à la pharmacienne ou au pharmacien les situations qui requièrent une analyse plus poussée

Opérations	Sous-opérations
1.4 Collecter des données complémentaires	• Prendre connaissance de la demande de la pharmacienne ou du pharmacien • Accéder aux tests de laboratoire et aux mesures cliniques de la patiente ou du patient, s'il y a lieu • Obtenir les tests de laboratoire et les mesures cliniques de la patiente ou du patient, s'il y a lieu • Prendre, s'il y a lieu, les mesures cliniques demandées (tension artérielle, poids, taille) • Noter les données recueillies • Transmettre les données à la pharmacienne ou au pharmacien, s'il y a lieu • Signaler à la pharmacienne ou au pharmacien les problèmes détectés
1.5 Effectuer la création ou la mise à jour du dossier de la patiente ou du patient	• Accéder dans le système au dossier de la patiente ou du patient, s'il y a lieu • Créer dans le système le dossier de la patiente ou du patient, s'il y a lieu • Numériser l'ordonnance ou tout autre document nécessaire, s'il y a lieu • Noter les renseignements recueillis lors de la collecte de données • Identifier les éléments manquants, incomplets ou imprécis • Noter au dossier les résultats de laboratoire et les mesures cliniques obtenus, s'il y a lieu • Noter, dater et signer ses actions au dossier • Vérifier l'exactitude des données saisies
1.6 Effectuer des activités liées au service à la clientèle	• Orienter la personne vers les différentes sections de la pharmacie • Donner des informations de nature technique (nom du médicament, localisation, conservation et entreposage, etc.) • Orienter la personne vers les appareils demandés (de soins à domicile, tensiomètre, produits orthopédiques, bas de compression, produit d'incontinence, stomie et pansement, etc.) • Orienter la personne vers la ressource appropriée selon la demande ou le besoin • Présenter les principales caractéristiques des appareils et des produits demandés • Donner des informations concernant la facturation et les programmes d'assurance
1.7 Produire des documents	• Préparer les documents de suivi standardisés • Imprimer les profils pharmacothérapeutiques, feuilles d'administration des médicaments, feuille-conseil, etc., s'il y a lieu • Préparer un calendrier de prise de médicaments • Remettre les documents à la pharmacienne ou au pharmacien

Opérations	Sous-opérations
1.8 Réaliser les activités liées à la prise de rendez-vous pour les services pharmaceutiques et professionnels	• Accueillir la patiente ou le patient • Valider le besoin ou le service demandé • Consulter l'agenda approprié • Noter le rendez-vous à l'horaire approprié • Saluer la patiente ou le patient • Aviser la pharmacienne ou le pharmacien ou la professionnelle ou le professionnel de la santé
1.9 Transmettre des informations et des explications auprès de la clientèle	• Expliquer le mode d'emploi de l'équipement orthopédique • Expliquer le fonctionnement des appareils tels que le monitoring ambulatoire de la pression artérielle (MAPA), le lecteur de glycémie, le tire-lait, etc. • Valider la compréhension de la cliente ou du client • Documenter la location ou la vente de l'équipement orthopédique et des appareils reliés aux documents tels que le bordereau de location, la fiche de garantie, etc.

Précisions additionnelles

- À chaque étape de la tâche, il est essentiel de valider l'identité de la patiente ou du patient.
- L'accueil de la clientèle patiente ou du patient peut se faire en présentiel, par téléphone, par Internet ou par télécopie.
- La collecte de renseignements s'effectue à l'aide d'outils approuvés par la pharmacienne ou le pharmacien.
- Les activités liées à la traçabilité et visant le contrôle de la qualité sont accomplies tout au long de la prise en charge de la patiente ou du patient.

TÂCHE 2 : TRAITER DES ORDONNANCES ET DES REQUÊTES

Opérations	Sous-opérations
2.1 Prendre connaissance des ordonnances et des requêtes	• Recevoir les ordonnances et les requêtes en personne ou à partir des moyens technologiques utilisés (téléphone, application mobile, Internet, etc.) • Classifier les ordonnances et les requêtes • Appliquer les critères de priorisation (ex. carton, pince, couleur de panier, etc.) • Identifier les caractéristiques de l'ordonnance ou de la requête (livraison, passera, sur place, etc.) • Identifier le nom du médicament, la teneur, la forme pharmaceutique, la posologie, la voie d'administration, le mode de distribution • Identifier les types de préparation et de conditionnement • Lors de la réception d'une ordonnance à distance (fax, Internet, etc.), communiquer avec la patiente ou le patient • Identifier les délais d'exécution et s'assurer de la disponibilité du produit • Communiquer les informations pertinentes à la pharmacienne ou au pharmacien au moment opportun
2.2 Vérifier la conformité des ordonnances et des requêtes	• S'assurer de la présence des informations requises (date, signature, posologie complète, etc.) • Repérer toutes irrégularités ou falsification • Signaler à la pharmacienne ou au pharmacien toute divergence (posologie, requête non conforme, etc.) • Compléter, s'il y a lieu, l'information nécessaire au traitement de l'ordonnance • Numériser la nouvelle ordonnance ou la requête, s'il y a lieu
2.3 Effectuer la vérification des ordonnances au dossier de la patiente ou du patient	• Consulter les ordonnances au dossier • S'assurer d'utiliser l'ordonnance active et valide au dossier, s'il y a lieu • Comparer les nouvelles ordonnances et le profil pharmacothérapeutique antérieur • Appliquer les critères d'ajustement ou de substitution, s'il y a lieu • Référer à la pharmacienne ou au pharmacien les situations qui requièrent une analyse plus poussée
2.4 Effectuer des calculs	• Déterminer la teneur, la concentration, la dose, la durée de traitement et la quantité ou le format à inscrire au dossier de la patiente ou du patient • Effectuer des conversions • Déterminer le débit selon le cas • Établir la DLU, s'il y a lieu

Opérations	Sous-opérations
2.5 Saisir les données de l'ordonnance	• Consigner les informations dans le dossier de la patiente ou du patient • Préciser les modes de distribution et d'administration • Appliquer les codes de facturation, s'il y a lieu • Ajouter les taxes si applicables • Régler les problèmes relatifs aux réclamations et communiquer avec les tiers payeurs au besoin • S'assurer de l'exactitude des données saisies • Conserver les documents papier ou électroniques
2.6 Assurer la transmission de l'ordonnance ou de la requête en vue de la validation par la pharmacienne ou le pharmacien	• Déposer l'ordonnance ou la requête saisie dans le panier approprié • Ajouter toutes les informations recueillies afin d'aider la pharmacienne ou le pharmacien dans son analyse

Précisions additionnelles :

- À chaque étape de la tâche, il est essentiel :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.
- Les activités liées à la traçabilité et visant le contrôle de la qualité sont effectuées tout au long de la prise en charge de la patiente ou du patient.
- Les actions devant être accomplies lors de la réception d'une nouvelle ordonnance par une application mobile (photo)⁵ ou Internet sont les suivantes :
 - préparer l'ordonnance;
 - aviser la patiente ou le patient d'apporter l'ordonnance originale à la pharmacie;
 - récupérer les deux documents et s'assurer qu'ils sont identiques;
 - détruire la copie imprimée de façon adéquate;
 - numériser l'ordonnance originale;
 - mettre en quarantaine l'ordonnance tant que l'original n'est pas disponible, s'il y a lieu;
 - faire reconfirmer l'ordonnance par la pharmacienne ou le pharmacien;
 - remettre le ou les médicaments à la patiente ou au patient.
- Les actions devant être effectuées lors d'un renouvellement par téléphone, une application mobile ou Internet sont les suivantes :
 - préparer l'ordonnance;
 - identifier les caractéristiques de la demande (livraison, « passera », remise sur place).

⁵ L'impression de l'ordonnance se fait automatiquement.

TÂCHE 3 : EFFECTUER LE CONDITIONNEMENT DES MÉDICAMENTS

Opérations	Sous-opérations
3.1 Planifier le travail	• Prendre connaissance de l'étiquette ou de la demande • Tenir compte du type de conditionnement : contenants, piluliers, cartes alvéolées, sachets, etc. • S'assurer de la propreté de l'aire de travail • Nettoyer les surfaces de travail, s'il y a lieu
3.2 Préparer les médicaments, les instruments et le matériel	• Choisir le bon médicament (bonne teneur, bonne forme pharmaceutique) • Vérifier l'intégrité et les dates de péremption des médicaments • S'assurer du respect des conditions de conservation (chaîne de froid, abri de la lumière) • Établir la date limite d'utilisation (DLU), s'il y a lieu • Choisir le contenant approprié • S'assurer de la propreté des instruments selon la nature des médicaments (dangereux, à risque d'allergie croisée, etc.) • Nettoyer l'équipement et les instruments de travail
3.3 Procéder manuellement au remballage et à la préparation des médicaments	• Préparer les quantités prévues sur l'étiquette • Utiliser l'équipement et l'instrument requis (le compte-pilule, le coupe-pilule, la spatule, etc.) • Couper le ou les comprimés, s'il y a lieu • Déposer les quantités prévues dans le contenant approprié • Inscrire la date limite d'utilisation (DLU) • Nettoyer l'équipement et les instruments de travail
3.4 Procéder au remballage et à la préparation automatisés des médicaments	• Effectuer le nettoyage quotidien des appareils • Effectuer le calibrage des appareils, s'il y a lieu • Remplir les plateaux universels, s'il y a lieu • Réapprovisionner les appareils de remballage ou de distribution automatisés • Inscrire la date limite d'utilisation (DLU) • Réaliser le remballage unitaire ou regroupé des médicaments • Procéder à des ajustements sur les appareils en cas d'erreur liée à l'emballage des médicaments
3.5 Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage des médicaments préparés	• Apposer l'étiquette sur le bon produit • Apposer les étiquettes auxiliaires, au besoin • Déposer les médicaments préparés dans le panier • Assurer les conditions de conservation des produits préparés
3.6 Faire vérifier les médicaments préparés aux fins de la vérification contenant - contenu	• Acheminer les médicaments à la personne délégataire • S'assurer que chaque produit a été vérifié • Effectuer les corrections, s'il y a lieu • Refaire valider les corrections apportées à la personne délégataire

Opérations	Sous-opérations
3.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	• S'identifier et documenter ses actions • Remplir le registre, s'il y a lieu • Signaler à la personne responsable de la gestion des inventaires les médicaments non disponibles • S'assurer d'avoir effectué toutes les activités de traçabilité requises
3.8 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	• Disposer des matières recyclables, des déchets pharmaceutiques et des documents confidentiels • S'assurer de la propreté des aires de travail • Classer le matériel et les instruments aux endroits appropriés

Précisions additionnelles

- À chaque étape de la tâche, il est essentiel :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.
- Les médicaments incluent les stupéfiants, les drogues contrôlées, les substances ciblées non stériles et les médicaments non stériles dangereux.
- Le conditionnement automatisé des médicaments (comptage, embouteillage, empotage, etc.) peut se faire de façon automatisée, à l'aide d'une emballeuse-ensacheuse, d'un robot ou d'autres technologies.
- Les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité doivent être suivies à des moments précis et tout au long du processus de conditionnement des médicaments.

En ce qui concerne les sous-opérations 3.1.3, *S'assurer de la propreté de l'aire de travail*, et 3.1.4, *Nettoyer les surfaces de travail, s'il y a lieu* :

- Les plaques de comptage doivent être nettoyées régulièrement à chaque quart de travail et après chaque utilisation de médicaments laissant des résidus ou présentant un risque d'allergie croisée.
- Une plaque est prévue pour les médicaments cytotoxiques. Il est essentiel de la nettoyer avant et après chaque utilisation.
- Le nettoyage des mains doit être conforme aux recommandations usuelles du MSSS.
- Le port des gants est nécessaire lors d'un contact direct avec des médicaments cytotoxiques ou de leur conditionnement.

En ce qui a trait à l'opération 3.4, *Procéder au remballage et à la préparation automatisés des médicaments* :

- Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie utilisent différents appareils :
 - Le distributeur automatisé permet de conditionner le médicament dans un contenant et d'apposer l'étiquette, de conditionner le médicament dans un contenant seulement ou de le conditionner et d'apposer l'étiquette ainsi que le capuchon sur le contenant selon le modèle.
 - Le système automatisé de préparation et de distribution de médicaments oraux solides se trouvant dans des cartes alvéolées permet d'effectuer la préparation du pilulier. L'ATP peut ajouter les médicaments hors robot et faire une première vérification.

- Distributeur automatisé : le distributeur.
- Le compte-pilules permet à l'ATP de verser la quantité de médicaments appropriée sur la surface de verre et ceux-ci seront comptés presque instantanément. L'ATP peut également numériser l'étiquette et le pot, placer une quantité approximative, enlever le surplus, prendre une photographie et déposer les médicaments dans un contenant selon le modèle.
- L'ensacheuse permet de saisir des données. Par la suite, l'ATP procède à son remplissage et à son entretien. Cet appareil sert à ensacher les médicaments individuellement ou de manière regroupée selon le mode de distribution.

TÂCHE 4 : EFFECTUER DES PRÉPARATIONS NON STÉRILES

Opérations	Sous-opérations
4.1 Planifier le travail	• Prendre connaissance de l'étiquette et de la formule maîtresse • Déterminer le mode de conditionnement approprié • Tenir compte de la catégorie de préparation non stérile • S'assurer de la propreté de l'aire de préparation • Nettoyer les surfaces de travail, s'il y a lieu • Effectuer des calculs
4.2 Procéder aux étapes préalables	• Sélectionner le médicament et les ingrédients • Faire valider les ingrédients de la recette • Vérifier l'intégrité, les dates de péremption, ainsi que les numéros de lot des médicaments et des ingrédients • S'assurer du respect des conditions de conservation (chaîne de froid, abri de la lumière) • Confirmer la DLU, s'il y a lieu • Procéder au lavage des mains avant la préparation non stérile • Revêtir l'équipement de protection individuelle (ÉPI) approprié selon la catégorie de la préparation • Sélectionner les instruments et le matériel à utiliser • S'assurer de la propreté des instruments et du matériel utilisés • Nettoyer les instruments et le matériel utilisés, s'il y a lieu
4.3 Préparer les quantités prévues sur la formule maîtresse	• Mesurer les liquides • Peser les ingrédients
4.4 Faire vérifier les produits et les quantités mesurées ou pesées avant de procéder à la préparation	• Faire valider les produits mesurés ou pesés par la personne délégataire • S'assurer que chaque produit a été vérifié • Effectuer les corrections, s'il y a lieu • Refaire valider les corrections apportées par la personne délégataire
4.5 Procéder à la préparation	• Utiliser les instruments et le matériel requis à la préparation • Appliquer les techniques de préparation spécifiées sur la formule maîtresse • S'assurer que la préparation est conforme à la description de la formule maîtresse
4.6 Procéder à l'étiquetage de la préparation non stérile	• Inscrire la date limite d'utilisation (DLU) • Effectuer une autovérification en s'assurant que le contenu correspond à ce qui est inscrit sur l'étiquette à apposer sur le contenant • Apposer l'étiquette sur le bon produit • Apposer des étiquettes auxiliaires, au besoin • Respecter les conditions d'entreposage et de conservation de la préparation

Opérations	Sous-opérations
4.7 Acheminer la préparation non stérile aux fins de la vérification finale	• Faire parvenir les médicaments préparés à la personne délégataire • Effectuer les corrections, s'il y a lieu • Refaire valider les corrections apportées par la personne délégataire
4.8 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	• S'identifier et documenter ses actions • Parapher l'étiquette ou le reçu • Compléter le ou les registres • Signaler à la personne responsable de la gestion des inventaires les médicaments non disponibles • S'assurer d'avoir effectué toutes les activités de traçabilité requises
4.9 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	• Disposer des matières recyclables, des documents confidentiels et des déchets pharmaceutiques • Laver les instruments utilisés • Classer le matériel et les instruments aux endroits appropriés • S'assurer de la propreté des aires de travail

Précisions additionnelles :

- À chaque étape de la tâche, il est essentiel :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.
- Les préparations non stériles incluent l'utilisation de matières et de médicaments dangereux.
- Les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité doivent être suivies à des moments précis ou tout au long du processus de conditionnement des médicaments.

TÂCHE 5 : EFFECTUER DES PRÉPARATIONS STÉRILES

Opérations	Sous-opérations
5.1 Planifier le travail	• Vérifier la conformité des paramètres environnementaux • Procéder à la réception et au déballage des produits, de l'équipement ainsi que du matériel • Procéder à la réception et à la décontamination sécuritaire des médicaments dangereux • Effectuer la saisie d'ordonnances au besoin • Consulter les demandes et les requêtes • Identifier les préparations à effectuer • Valider avec la pharmacienne ou le pharmacien les lots à préparer • Appliquer les critères de priorisation des médicaments et des lots à préparer • Imprimer les formules maîtresses • Effectuer des calculs
5.2 Procéder à la préparation des plateaux	• Prendre connaissance de l'étiquette ou de la formule maîtresse • Sélectionner les médicaments et les ingrédients conformément à la formule maîtresse • Vérifier l'intégrité et les dates de péremption des médicaments, des ingrédients et du matériel utilisés • Remplir le registre de fabrication • Faire vérifier les calculs et les produits sélectionnés par la personne délégataire avant l'envoi du plateau dans le passe-plat • Effectuer des corrections, s'il y a lieu • Désinfecter les produits et le matériel avant l'introduction dans le passe-plat • Déposer le ou les plateaux préparés dans le passe-plat
5.3 Procéder aux étapes préalables à l'entrée et à la sortie de la salle blanche	• Procéder au lavage antiseptique des mains • Revêtir l'équipement de protection individuelle (ÉPI) selon le type de préparation stérile (dangereuse ou non dangereuse) • Retirer l'équipement de protection individuelle (ÉPI) • Disposer de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) au moment et à l'endroit requis • Se laver les mains
5.4 Procéder aux étapes préalables à la préparation stérile	• Procéder au nettoyage et à la désinfection de la hotte et de l'équipement • Récupérer un plateau dans le passe-plat • Procéder à la désinfection et à l'introduction du matériel et des produits

Opérations	Sous-opérations
5.5 Exécuter les étapes de la préparation	• Appliquer la technique de fabrication appropriée (manuelle ou automatisée) • Effectuer la calibration des appareils automatisés, au besoin • Prélever les volumes demandés selon la formule maîtresse • Procéder à la préparation stérile selon le mode de conditionnement (seringue, soluté, HAIV, perfuseurs, etc.) • Informer la personne délégataire aux fins de la vérification aux moments prédéterminés dans le protocole de préparation • Prendre des photographies des médicaments et des produits aux moments prédéterminés dans le protocole de préparation • Effectuer des corrections, s'il y a lieu • Effectuer la décontamination de la préparation stérile complétée incluant la tubulure dans le cas des préparations stériles dangereuses • Déposer la préparation stérile complétée dans le passe-plat aux fins de la vérification finale
5.6 Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage de la préparation stérile	• S'assurer que le contenu correspond à ce qui est inscrit sur l'étiquette à apposer sur le produit • Apposer l'étiquette sur le produit préparé • Identifier les préparations cytotoxiques, s'il y a lieu • Placer la préparation dans un sac de plastique • Effectuer l'entreposage des préparations stériles selon le mode de conservation retenu (réfrigérateur, congélateur, température pièce, abri de la lumière, etc.)
5.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	• S'identifier et documenter ses actions • Parapher l'étiquette ou le reçu • Remplir le ou les registres • Signaler à la personne responsable de la gestion des inventaires les médicaments non disponibles • Participer aux activités de mesures de contrôles microbiologiques et biochimiques requis • Signaler à la personne responsable les situations non conformes • S'assurer d'avoir effectué toutes les activités de traçabilité requises
5.8 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	• Disposer des matières recyclages et des déchets pharmaceutiques • Laver et classer le matériel et les instruments utilisés • S'assurer de la propreté des aires de travail • Effectuer la désinfection des surfaces de travail incluant le passe-plat, s'il y a lieu • Procéder à la décontamination de surface en présence de médicaments dangereux

Précisions additionnelles

- À différentes étapes de la tâche, il est important :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient, s'il y a lieu;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.
- Les préparations de médicaments stériles peuvent se faire de façon manuelle ou automatisée.
- Les préparations de médicaments stériles peuvent être individualisées ou en lots.
- Les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène, de salubrité et d'asepsie doivent être suivies à des moments précis et tout au long du processus de conditionnement des médicaments.
- L'opération 5.1, *Planifier le travail*, et l'opération 5.2, *Procéder à la préparation des plateaux*, s'effectuent dans l'aire de soutien.
- L'opération 5.3, *Exécuter les étapes préalables à l'entrée dans la salle blanche et à la sortie de celle-ci*, s'effectue dans l'antichambre.
- L'opération 5.4, *Exécuter les étapes préalables à la préparation stérile*, et l'opération 5.5, *Exécuter les étapes de préparation de médicaments stériles*, s'effectuent dans la salle blanche.
- L'opération 5.6, *Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage de la préparation stérile*, peut s'effectuer en partie dans la salle blanche ou dans l'aire de soutien selon la procédure interne.

TÂCHE 6 : RÉALISER LES ACTIVITÉS LIÉES À LA DISTRIBUTION OU À LA REMISE DE MÉDICAMENTS

Opérations	Sous-opérations
6.1 Procéder aux étapes préalables à la remise de médicaments en passera	• Récupérer le prochain panier prêt à être traité • Procéder aux vérifications préalables • Emballer les médicaments en vue d'être récupérés plus tard • Identifier l'emballage • Ranger l'emballage à l'endroit approprié en vue d'être récupéré plus tard • Appliquer les procédures relatives à la chaîne de froid, s'il y a lieu
6.2 Procéder à la remise des médicaments à la patiente ou au patient	• Récupérer le prochain panier prêt à être traité • Procéder à la vérification du contenu du panier à remettre • Transférer le panier à la pharmacienne ou au pharmacien lorsqu'un conseil est requis • Appeler la patiente ou le patient au comptoir de remise • Confirmer l'identité de la patiente ou du patient lors de la remise • Remettre les médicaments préparés à la patiente ou au patient ou à sa représentante ou à son représentant, si autorisé • Emballer les médicaments de façon à maintenir la chaîne de froid et la stabilité des médicaments, s'il y a lieu • Communiquer les modalités de remboursement ou de paiement des médicaments, de soins et de services pharmaceutiques • Effectuer des opérations relatives au remboursement et au paiement des médicaments et services pharmaceutiques rendus : – vérifier les modalités de remboursement ou de paiement de l'ordonnance – résoudre les problèmes de facturation non documentés • Saluer et remercier la patiente ou le patient

Opérations	Sous-opérations
6.3 Procéder aux étapes préalables à la livraison de médicaments	• Récupérer le prochain panier prêt à être traité • Procéder à la vérification du contenu du panier à préparer pour la livraison • Valider le mode de paiement • Appliquer les procédures relatives à la chaîne de froid, s'il y a lieu • Identifier les médicaments dangereux et les matières dangereuses • Intervenir en cas de non-conformité des conditions d'entreposage • Documenter, archiver, conserver et tenir à jour toutes les données sur les activités de livraison des produits pharmaceutiques • Emballer les médicaments afin qu'ils soient livrés ou remis à la bonne patiente ou au bon patient ou au bon endroit • Communiquer avec les livreurs pour assurer la bonne remise des médicaments selon l'échéance prévue • Effectuer, s'il y a lieu, la livraison de médicaments
6.4 Répondre aux demandes de renseignements en respectant les limites de ses compétences	• Fournir des renseignements en lien avec la préparation • Fournir des renseignements relativement aux conditions d'emballage, d'entreposage, de conservation et de réutilisation des médicaments • Transmettre à la patiente ou au patient des renseignements concernant la facturation ou les programmes d'assurance • Préparer des documents relatifs à la facturation ou au remboursement des médicaments et des soins et services pharmaceutiques
6.5 Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel	• Disposer des matières recyclables et des déchets pharmaceutiques • Classer le matériel utilisé aux endroits appropriés • S'assurer de la propreté des aires de travail

Précisions additionnelles

- Les tâches requises sont préalablement déterminées par des politiques et des procédures mises en place dans la pharmacie et intégrées dans un programme de contrôle de la qualité.
- À chaque étape de la tâche, il est essentiel :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.

Pour l'opération 6.1, *Procéder les étapes préalables à la remise de médicaments de la catégorie « passera »*, l'ATP effectue les vérifications suivantes : nom de la patiente ou du patient, adresse ou numéro de téléphone. Elle ou il vérifie également si des produits se trouvent hors du sac (réfrigérateur, caisse de lait, etc.) et, avec le sac, s'il s'agit de la bonne patiente ou du bon patient et du bon produit.

TÂCHE 7 : EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES AU MAINTIEN ET AU CONTRÔLE DES INVENTAIRES

Opérations	Sous-opérations
7.1 Collaborer aux activités liées aux approvisionnements	• Procéder à la réception des commandes • Mettre à jour les inventaires, s'il y a lieu • Transmettre les commandes chez les fournisseurs • Relever le code des produits à commander en fonction des fournisseurs • Étiqueter les produits reçus, s'il y a lieu • Vérifier les dates de péremption • Assurer un suivi des produits commandés, ainsi que les prix et les quantités • Assurer le suivi des médicaments manquants • Ranger la marchandise en fonction du système de classement et de la rotation des stocks • Apposer des étiquettes auxiliaires, au besoin • Identifier les médicaments dangereux et les matières dangereuses • Appliquer les procédures relatives à la chaîne de froid et aux conditions particulières de conservation • Ranger les médicaments et les matières dangereuses
7.2 Collaborer au maintien des stocks aux niveaux établis	• Vérifier les niveaux d'inventaire des médicaments et des autres produits et fournitures utilisés en pharmacie • Vérifier l'intégrité des produits • S'assurer du respect des quantités minimales et maximales requises • Tenir à jour un registre des dates de péremption des médicaments et des autres produits pharmaceutiques ou utiliser un autre système efficace • Procéder à la vérification des dates de péremption des médicaments et des autres produits pharmaceutiques
7.3 Collaborer à la gestion des matières recyclables et des déchets pharmaceutiques	• Dresser la liste des médicaments et des produits pharmaceutiques périmés, s'il y a lieu • Entreposer les déchets pharmaceutiques en vue de leur destruction • Communiquer avec la compagnie responsable de l'élimination des déchets pharmaceutiques • Effectuer le tri et la disposition des matières recyclables • Effectuer le tri et la disposition des documents confidentiels

Opérations	Sous-opérations
7.4 Collaborer aux activités associées au maintien et au contrôle des stocks de stupéfiants, de drogues contrôlées et des autres substances ciblées	• Faire le relevé de l'inventaire • Effectuer les inscriptions aux registres d'achats, de ventes et de distribution des stupéfiants, des drogues contrôlées et des autres substances ciblées • Faire signer le document approprié par une pharmacienne ou un pharmacien • Inscrire toutes les sorties d'inventaire ainsi que les réceptions • Effectuer le décompte de façon périodique des stupéfiants, des drogues contrôlées, des autres substances ciblées en inventaire à la pharmacie
7.5 Réaliser les activités liées au réapprovisionnement des tablettes et des aires de préparation en pharmacie	• S'assurer de la conformité du contenu de chacune des réserves avec les listes établies et des conditions d'entreposage • Retirer les médicaments, les fournitures, les produits périmés, rappelés, défectueux ou comportant des risques à leur utilisation • Préparer les documents de contrôle lors du réapprovisionnement de stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées en réserve • Ranger les médicaments • Effectuer la rotation des stocks
7.6 Régler les problématiques d'approvisionnement les plus courantes	• Procéder aux retours et aux crédits avec les fournisseurs • Effectuer les démarches de ventes pour usage professionnel, entre pharmacies, de médicaments et de produits pharmaceutiques • Procéder au retrait de produits identifiés par la compagnie pharmaceutique • Effectuer un suivi des erreurs de quantités de médicaments et de produits pharmaceutiques reçus
7.7 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	• Signaler les situations non conformes à toutes les étapes de gestion des inventaires • Remplir des formulaires destinés à la gestion informatisée et à l'imputation des dépenses • Effectuer du classement : bons de commande, factures, notes de crédit, rapports • S'assurer d'avoir effectué toutes les activités de traçabilité requises

TÂCHE 8 : EFFECTUER DES ACTIVITÉS CONNEXES LIÉES AU TRAVAIL

Opérations	Sous-opérations
8.1 Collaborer à la préparation de documents	• Préparer des documents • Remplir des formulaires (Programmes d'accès spécial [PAS], programmes d'assurances, etc.) • Générer des rapports à la demande de la pharmacienne ou du pharmacien
8.2 Collaborer aux activités de gestion de risques	• Appliquer les mesures de prévention des incidents et accidents en pharmacie • Déclarer tout incident ou accident • Appliquer les mesures correctives • Participer aux analyses et aux plans d'amélioration • Contribuer à l'identification des risques et des pistes d'amélioration • Proposer des solutions aux problématiques identifiées • Signaler tout problème relatif aux installations matérielles
8.3 Réaliser les activités de traçabilité et de contrôle de la qualité	• Assurer la traçabilité de ses actions • Remplir les registres et les formulaires • Signer ou parapher ses notes, les protocoles de préparation, ses étiquettes, etc. • Procéder à la documentation, à la conservation, au classement et à l'archivage des activités identifiées • Participer aux activités entourant la ou les certifications annuelles
8.4 Collaborer à l'entretien et à la gestion des systèmes d'information et des équipements	• Procéder au nettoyage et à la désinfection des équipements et des outils technologiques • Procéder à l'entretien et à la calibration des équipements et des outils technologiques • Effectuer les opérations relatives à l'exploitation des systèmes d'information en pharmacie • Aviser la ou le responsable en cas de bris ou de dysfonctionnement de l'outil technologique ou de l'équipement • Participer aux activités d'inspection des installations
8.5 Participer à des comités et à des projets spéciaux	• Prendre part aux activités de formation proposées par l'employeur • Participer à des dîners-conférences • Faire partie de conseil interne ou de réunion d'équipe
8.6 Contribuer à la formation du personnel	• Accueillir les stagiaires et les nouveaux membres de l'équipe • Partager des connaissances avec d'autres membres de l'équipe • Collaborer à la formation des stagiaires • Superviser les stagiaires ATP

Précisions additionnelles

- Les tâches requises sont préalablement déterminées par des politiques et des procédures mises en place dans la pharmacie communautaire et intégrées dans un programme de contrôle de la qualité.
- Pour l'opération 8.1, *Collaborer à la préparation de documents*, l'ATP prépare les documents suivants :
 - les formulaires de renouvellement;
 - les formulaires portant sur les médicaments d'exception;
 - la FADM;
 - le dossier pharmacologique, s'il y a lieu;
 - les formulaires associés au projet de loi 41;
 - les formulaires de demande de remboursement (médicaments et services pharmaceutiques);
 - les formulaires de la CNESST;
 - les rapports relatifs aux produits non payés et aux produits pour lesquels une anomalie a été détectée (codes de facturation).
- L'opération 8.4, *Collaborer à l'entretien et à la gestion des systèmes d'information et des équipements*, cela inclut tous les types d'entretien effectués par les ATP, dont les entretiens hebdomadaires.

TÂCHE 9 : EFFECTUER LA VÉRIFICATION CONTENANT-CONTENU

Opérations	Sous-opérations
9.1 Exécuter les étapes de la VCC	• Prendre connaissance de la vérification à effectuer • Tenir compte des exclusions établies par la pharmacienne ou le pharmacien • S'assurer que tous les éléments correspondent à la bonne patiente ou au bon patient • S'assurer que la quantité servie concorde à l'inscription sur l'étiquette (ex. format indivisible) • S'assurer que le médicament correspond à ce qui est inscrit sur l'étiquette du contenant • Vérifier que les corrections sont effectuées lors d'une modification de thérapie validée par la pharmacienne ou le pharmacien • Sceller l'emballage, s'il y a lieu, ou fermer le contenant, et apposer ses initiales
9.2 S'assurer de la correction d'un événement détecté	• Aviser l'assistante ou l'assistant technique en pharmacie concerné par l'erreur détectée • S'assurer de détruire ou de récupérer le médicament ou la préparation, s'il y a lieu • S'assurer de faire recommencer le conditionnement ou la préparation, s'il y a lieu • Résoudre les situations de non-conformité
9.3 Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité	• Assurer la traçabilité de ses actions (s'identifier et documenter ses actions) à partir de la documentation électronique ou papier • Compléter le registre • Aviser la pharmacienne ou le pharmacien d'un événement détecté ou de problèmes relevés

Précisions additionnelles

- À chaque étape de la tâche, il est essentiel :
 - de valider l'identité de la patiente ou du patient;
 - d'effectuer une autovérification de son travail.
- La vérification contenant-contenu est effectuée par une ou un délégataire, c'est-à-dire la personne apte et autorisée à poser l'acte en question. Cette personne a reçu une formation appropriée et accomplit cet acte sous l'autorité de la ou du chef du département, de la pharmacienne ou du pharmacien propriétaire ou encore de toute autre pharmacienne ou de tout autre pharmacien désigné par ceux-ci⁶.
- La vérification contenant-contenu peut être effectuée lors des renouvellements d'ordonnances ou de la préparation des piluliers, sauf pour les exceptions établies par la pharmacienne ou le pharmacien (stupéfiants, drogues contrôlées et autres substances ciblées, doses variables, etc.).
- Une proportion de 10 % de la vérification contenant-contenu doit être refaite par la pharmacienne ou le pharmacien.

⁶ https://www.opq.org/doc/media/586_38_fr-ca_0_normes_2010_01_2010_01_01_delegation.pdf

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact 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 ainsi que 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, elles portent sur l'autonomie, sur la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : ASSISTER LA PHARMACIENNE OU LE PHARMACIEN DANS LA PRISE EN CHARGE DE LA PATIENTE OU DU PATIENT

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament – en collaboration avec des professionnelles et des professionnels de la santé – en collaboration avec des partenaires externes (résidences privées, RAMQ, autres pharmacies, etc.) – en collaboration avec les patientes et les patients – en collaboration avec les proches aidantes et les proches aidants • À partir : – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien – des demandes d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé	• Exigences axées sur les résultats : – exactitude et fiabilité des données quantitatives et qualitatives traitées – respect des limites et des champs d'intervention établis – communication claire, respectueuse et professionnelle – bonne gestion des priorités – conformité des notes avec les politiques et les procédures établies – travail exempt d'erreurs et rapidité – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité – respect des règles internes de la pharmacie (heures, pauses, code vestimentaire) • Processus suivi : – obtenir ou chercher de l'information – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui dépasse les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – effectuer un contrôle continu de la qualité – respecter les règles de confidentialité – respecter les règles de protection de l'environnement – respecter les règles de prévention des infections

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• En se référant : – aux lois et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence – aux outils élaborés – aux systèmes informatiques utilisés	• Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – pharmacologie (de base) – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – outils technologiques et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de rédaction – règles d'archivage – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – communication professionnelle – techniques de recherche documentaire – programmes divers (régimes d'assurance médicaments, programmes particuliers, etc.) – calculs pharmaceutiques – organisation de la pharmacie
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ le système d'information en pharmacie (SIP) ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels de laboratoire ○ le Dossier santé Québec (DSQ) ○ le dossier clinique informatisé (DCI) ○ les fournitures de bureau ○ les appareils utilisés par l'ATP ou encore la patiente ou le patient (ex. : lecteur) • Conditions : – Environnement de confidentialité : ○ section professionnelle de la pharmacie	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – habiletés relationnelles – empathie – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens critique – ouverture d'esprit et initiative – sens de l'organisation – esprit d'analyse – capacité à s'adapter – discrétion – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – polyvalence – écoute active

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – bruit – achalandage – interruptions – pression de l'équipe traitante – pression de la patiente ou du patient (impatience) – charge de travail (épuisement) – manque de personnel • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimique tels que l'omniprésence des médicaments – risques physiques ou dangers d'ordre physique tels que l'utilisation d'écrans – risques biologiques ou dangers d'ordre biologique tels que l'exposition aux liquides biologiques – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels : ○ les gestes répétitifs ○ le matériel non adapté – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que le fait d'être confronté à la réalité d'autrui (maladie, pauvreté, jugement, etc.) – risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité tels que les patientes et les patients agressifs	

TÂCHE 2 : TRAITER DES ORDONNANCES ET DES REQUÊTES

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament (ex. : autres professionnelles et professionnels de la santé) – en collaboration avec les patientes et les patients (en lien avec la sous-opération <i>Compléter, s'il y a lieu, l'information nécessaire au traitement de l'ordonnance</i>) • À partir : – d'ordonnances ou de requêtes – d'ordonnances collectives – de protocoles – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – de la base de données informatiques et des systèmes d'approvisionnement – d'une liste des médicaments disponibles dans le milieu de travail • En se référant : – aux lois et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – aux politiques et aux directives internes – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence – aux outils élaborés	• Exigences axées sur les résultats : – exactitude et fiabilité des données saisies – respect du délai d'exécution – conversion exacte des doses et des formes pharmaceutiques (précision des calculs) – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité – rapidité – détection des anomalies • Processus suivi : – obtenir ou chercher de l'information – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – effectuer un contrôle continu de la qualité – respecter les règles de confidentialité – respecter les règles de protection de l'environnement • Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale, et classes de médicaments – circuit du médicament – outils technologiques – règles d'archivage – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – communication professionnelle – techniques de recherche documentaire – programmes divers (régimes d'assurance médicaments, programmes particuliers, etc.) – système de gestion des stocks – calculs pharmaceutiques

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'aide : – du SIP – de logiciels de bureautique – d'un système de télécommunication – du DSQ – de l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) – des fournitures de bureau • Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées – environnement de confidentialité	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – habiletés relationnelles – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens critique – sens de l'organisation – esprit d'analyse – discrétion – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress et de ses émotions – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – ponctualité et assiduité – polyvalence – honnêteté
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – respect d'un délai d'exécution raisonnable malgré un fort débit – fait d'être le maillon principal de la chaîne de travail – pression de performance : éviter les retours d'ordonnances à corriger – attentes élevées des pharmaciennes et des pharmaciens – manque de personnel – patientes et patients mécontents	

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une position debout prolongée ○ une posture statique au poste informatique – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que l'anxiété de performance et l'agressivité de certains patients ou patientes – risques biologiques tels que la présence de bactéries ou de sang.	

TÂCHE 3 : EFFECTUER LE CONDITIONNEMENT DES MÉDICAMENTS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament • À partir : – d'ordonnances, d'étiquettes ou de requêtes – de protocoles et de procédures – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – du SIP – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien et de collègues – de listes de travail – d'une liste des médicaments précomptés	• Exigences axées sur les résultats : – exactitude et fiabilité des données quantitatives et qualitatives inscrites (DLU, dates de péremption, etc.) – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – utilisation adéquate de l'équipement – prise en compte des caractéristiques spécifiques des médicaments ainsi que de la patiente ou du patient – application conforme de la marche à suivre propre à chaque mode et à chaque type de emballage – manipulation sécuritaire des matières ou des médicaments dangereux – respect rigoureux des mesures d'hygiène – équivalence entre le médicament préparé et l'étiquette ou la liste préétablie d'une requête – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité – maintien de la propreté des lieux et des surfaces de travail • Processus suivi : – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui dépasse les limites de son intervention) – se référer à l'ATP responsable de la robotisation – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – respecter les mesures de sécurité pour la manipulation des matières ou des médicaments dangereux (National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [SIMDUT]) – effectuer un contrôle continu de la qualité de la VCC – respecter les règles de protection de l'environnement

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence	• Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipements, outils technologiques, appareils, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de rédaction – règles d'archivage – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – système de gestion des stocks – techniques de manipulation des médicaments
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ le SIP ○ le système de gestion des tâches ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels d'approvisionnement ○ les logiciels de gestion documentaire et de registre électronique ○ les robots ○ les réfrigérateurs ○ les balances ○ les emballeuses-ensacheuses ○ les valideuses de sachets ○ le matériel et les fournitures pharmaceutiques et autres ○ les caméras et les appareils photo ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) ○ les fournitures de bureau ○ d'autres appareils (ex. : lecteur de codes-barres) – de divers formulaires : ○ les feuilles de contrôle de stupéfiants et de drogues contrôlées • Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées : ○ accès limité ○ pièce ou armoire sécurisée	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens critique – sens de l'organisation – esprit d'analyse – sens de l'observation – capacité à s'adapter – capacité à s'autoévaluer – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – respect des règlements – dextérité – capacité de concentration

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – bruit – interruptions – charge de travail – risque d'erreur – manque de temps – manque de concentration – manque de personnel – attente d'un produit	
• Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimiques tels que : ○ la contamination par contact avec des matières ou des médicaments dangereux (y compris les médicaments cytotoxiques) ○ l'inhalation de matières ou de médicaments dangereux – risques physiques ou dangers d'ordre physique tels que : ○ les blessures, les coupures et les brûlures ○ le manque d'espace ○ le bruit (robots, appels téléphoniques, discussions) – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une position contraignante ○ une position debout prolongée ○ les gestes répétitifs ○ l'utilisation de la force (ex. : charge élevée) ○ une accessibilité difficile aux produits et au matériel (ex. : rangement trop haut ou trop bas) – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que : ○ l'épuisement professionnel ○ le fait d'être témoin de situations difficiles ○ la surcharge de travail ○ le rythme élevé ○ les interruptions	

TÂCHE 4 : EFFECTUER DES PRÉPARATIONS NON STÉRILES

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) • À partir : – d'ordonnances, d'étiquettes ou de requêtes – de protocoles de préparation et de procédures – de la documentation pertinente – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien – de registres – de formules maîtresses – de listes de travail	• Exigences axées sur les résultats : – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – manipulation sécuritaire des matières ou des médicaments dangereux – application de la marche à suivre propre à chaque type de emballage – respect rigoureux des mesures d'hygiène propres aux préparations magistrales non stériles – exactitude des calculs, des mesures et des pesées – équivalence entre la préparation finale et l'étiquette ou le protocole de préparation – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité (registre de fabrication) – élimination sécuritaire des déchets pharmaceutiques • Processus suivi : – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui dépasse les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – respecter les mesures de sécurité pour la manipulation des matières ou des médicaments dangereux (NIOSH, SIMDUT) – effectuer un contrôle continu de la qualité de la VCC – respecter les règles de protection de l'environnement

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence	• Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipement, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – système de gestion des stocks – techniques de manipulation des médicaments – calculs pharmaceutiques
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils, d'instruments et de matériel tels que : ○ les balances ○ les instruments, le matériel et les fournitures pharmaceutiques et autres ○ les caméras et les appareils photo ○ les distributrices d'eau distillée pour la reconstitution des antibiotiques en suspension • Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées : ○ pièce avec ventilation adaptée spécifiquement pour les produits dangereux ○ espace réservé conforme pour les préparations magistrales non stériles ○ accès limité • Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – interruptions – charge de travail – risque d'erreur – manque de temps – manque de concentration – manque de personnel – attente d'un produit	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens de l'organisation – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – capacité à travailler avec de l'équipement contraignant

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Risques associés à la santé et la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimiques tels que : ○ la manipulation de matières ou de médicaments dangereux (y compris les médicaments cytotoxiques) ○ les déversements – risques physiques ou dangers d'ordre physique tels que : ○ les blessures ○ le matériel (électronique ou mécanique) défectueux – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une position contraignante ○ le manque d'espace ○ une position debout prolongée ○ les gestes répétitifs ○ l'utilisation de la force ○ une accessibilité difficile aux produits et au matériel (ex. : rangement trop haut ou trop bas) – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial liés au stress – risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité tels que le manque d'espace	

TÂCHE 5 : EFFECTUER DES PRÉPARATIONS STÉRILES

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament • À partir : – d'ordonnances, d'étiquettes ou de requêtes – de procédures – de rapports – de la documentation pertinente – de bases de données – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien – de registres – de formules maîtresses – de listes de travail	• Exigences axées sur les résultats : – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – application conforme des formules maîtresses de médicaments stériles – respect rigoureux des mesures d'hygiène et d'asepsie propres à la préparation de médicaments stériles – exactitude des calculs et des mesures – équivalence entre la préparation finale et l'étiquette ou le protocole de préparation – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité (registre de fabrication) – élimination sécuritaire des déchets pharmaceutiques – maintien de la propreté des lieux et des surfaces de travail • Processus suivi : – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – respecter les mesures de sécurité pour la manipulation des matières ou des médicaments dangereux (NIOSH, SIMDUT) – effectuer un contrôle continu de la qualité de la VCC – respecter les règles de protection de l'environnement

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence	• Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipement, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène, de salubrité et d'asepsie – système de gestion des stocks – techniques de manipulation aseptique des médicaments stériles non dangereux et dangereux – calculs pharmaceutiques
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ le SIP ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels de gestion documentaire et de registre électronique ○ les réfrigérateurs et les congélateurs ○ les balances ○ les hottes stériles ○ les pompes volumétriques ○ le matériel et les fournitures pharmaceutiques et autres ○ les caméras et les appareils photo ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.)	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens de l'organisation – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – capacité à travailler avec de l'équipement contraignant
• Conditions : – pièce (salle de soutien, antichambre, salle blanche) dont la température, l'humidité et la pression sont contrôlées – accès limité	

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – interruptions – charge de travail – risque d'erreur – manque de temps – manque de concentration – manque de personnel – attente d'un produit – matériel provoquant des blessures – endroits clos – travail sous pression – doute relatif à un vice de procédure entraînant des erreurs – exposition à des matières et à des médicaments dangereux • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimiques tels que : ○ la manipulation de matières ou de médicaments dangereux ○ les déversements – risques physiques ou dangers d'ordre physique tels que les blessures aux membres supérieurs – risques biologiques ou dangers d'ordre biologique tels que : ○ le retour des produits injectables souillés ○ la préparation de prescriptions contenant un virus vivant – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une position contraignante, une position assise prolongée ou les gestes répétitifs ○ la vitesse ○ le nettoyage et l'entretien de la hotte – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que ceux découlant du respect des limites professionnelles – risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité tels que : ○ le manque d'espace ○ le manque de connaissances	

TÂCHE 6 : RÉALISER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA DISTRIBUTION OU À LA REMISE DE MÉDICAMENTS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament – en collaboration avec des professionnelles et des professionnels de la santé • À partir : – d'ordonnances ou de requêtes – de procédures de livraison – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – de rapports – de la base de données informatiques et des logiciels informatiques – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien – des demandes d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé – de listes de travail • En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies	• Exigences axées sur les résultats : – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – niveau adéquat des stocks (matériel) – respect des procédures et des horaires de livraison – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité pour la livraison – gestion des retours de médicaments, y compris les stupéfiants et les drogues contrôlées • Processus suivi : – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène, de salubrité et de prévention des infections – respecter les mesures de sécurité pour la manipulation des matières ou des médicaments dangereux (NIOSH, SIMDUT) – effectuer un contrôle continu de la qualité de la VCC – respecter les règles de protection de l'environnement • Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipement, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – techniques de manipulation sécuritaire des matières ou des médicaments dangereux

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ les systèmes informatiques ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels d'approvisionnement ○ les logiciels de gestion documentaire et de registre électronique ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) ○ les fournitures de bureau ○ les caisses, les boîtes et les sacs	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens de l'organisation – esprit d'analyse – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – efficacité – capacité à travailler sous pression – politesse – courtoisie
• Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées : ○ accès limité • Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – volume élevé de tâches – respect d'une cadence d'exécution raisonnable • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimiques tels que les matières et les médicaments dangereux, y compris les médicaments cytotoxiques – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une position debout prolongée ○ les gestes répétitifs ○ l'utilisation de la force (ex. : charge élevée) – risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité tels que ceux découlant de la livraison de stupéfiants et de drogues contrôlées	

TÂCHE 7 : EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES AU MAINTIEN ET AU CONTRÔLE DES INVENTAIRES

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament – en collaboration avec des partenaires externes (résidences privées, RAMQ, autres pharmacies, etc.) – en collaboration avec des partenaires (fabricants, grossistes, pharmacies communautaires, autres hôpitaux, etc.) • À partir : – d'ordonnances ou de requêtes – de protocoles et de procédures – de communiqués – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – de rapports – de la documentation pertinente – de la base de données informatiques et des systèmes d'approvisionnement – de sites Internet prédéterminés (ex. : Système d'information pour la protection en maladies infectieuses [SI-PMI] en ce qui concerne les commandes de vaccins) – de bases de données – de programmes existants (régimes d'assurance médicaments, programmes particuliers, etc.) – des demandes de la pharmacienne ou du pharmacien – des demandes d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé – du PAS	• Exigences axées sur les résultats : – application rigoureuse des méthodes de classification et d'étiquetage ainsi que des modes d'entreposage (respect de la chaîne de froid) – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – fluidité et efficacité des tâches au quotidien – niveau adéquat des stocks – gestion sécuritaire des matières et des médicaments dangereux – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité – acheminement du produit au bon endroit • Processus suivi : – obtenir ou chercher de l'information – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – respecter les mesures de sécurité pour la manipulation des matières ou des médicaments dangereux (NIOSH, SIMDUT) – effectuer un contrôle continu de la qualité – respecter les règles de protection de l'environnement

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies en matière de gestion des stocks – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence – aux communiqués – aux outils élaborés	• Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipement, outils technologiques, appareils, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – communication professionnelle – techniques de recherche documentaire – programmes particuliers et PAS – système de gestion des stocks – système de commandes – techniques de manipulation des médicaments – règles relatives aux contrats d'achat de médicaments, de matériel et de fournitures
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ les systèmes informatiques ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels d'approvisionnement ○ le matériel et les fournitures pharmaceutiques et autres ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) ○ les fournitures de bureau – de divers formulaires tels que : ○ des factures ○ des bons de commande ○ des demandes d'allocation • Conditions – conditions contrôlées et sécurisées : ○ accès limité ○ pièce ou armoire sécurisée pour les produits contrôlés, s'il y a lieu	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens critique – sens de l'organisation – esprit d'analyse – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – honnêteté – travail consciencieux – ponctualité

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – délais de livraison – prix – livraisons des fournisseurs – clarté des communications – ruptures de stock • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimique tels que la manipulation de matières ou de médicaments dangereux – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ le manque d'espace ○ l'utilisation de la force (ex. : charge élevée) ○ une accessibilité difficile aux produits et au matériel (ex. : rangement trop haut ou trop bas) ○ une installation non adéquate du poste informatique – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que l'impuissance et l'impatience de collègues, clientes et clients – risques liés à la sécurité ou dangers pour la sécurité tels que la chute d'objets et le contact avec des objets contondants	

TÂCHE 8 : EFFECTUER DES ACTIVITÉS CONNEXES LIÉES AU TRAVAIL

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien, s'il y a lieu • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) – en équipe avec les autres personnes impliquées dans le circuit du médicament – en collaboration avec des professionnelles et des professionnels de la santé – en collaboration avec des partenaires externes (résidences privées, RAMQ, autres pharmacies, etc.) – en collaboration avec les patientes et les patients • À partir : – de protocoles et de procédures – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – de la base de données informatiques et des systèmes d'approvisionnement – de sites Internet pertinents – de rapports – de la documentation pertinente – de bases de données – de programmes existants (régimes d'assurance médicaments, programmes particuliers, etc.) – des demandes d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé – de listes de travail • En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – à la documentation de référence – aux outils élaborés	• Exigences axées sur les résultats : – exactitude et fiabilité des données saisies – communication claire et respectueuse avec la clientèle ainsi que les autres professionnelles et professionnels – sécurité du circuit du médicament – respect des limites des champs de compétence – bonne gestion des priorités – respect des politiques et des procédures en matière de traçabilité • Processus suivi : – obtenir ou chercher de l'information – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – effectuer un contrôle continu de la qualité – respecter les règles de protection de l'environnement • Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – circuit du médicament – équipement, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – techniques de recherche documentaire – calculs pharmaceutiques

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques, d'appareils et de matériel tels que : ○ le SIP ○ les systèmes informatiques ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels d'approvisionnement ○ les logiciels de gestion documentaire et de registre électronique ○ les robots ○ les réfrigérateurs et les congélateurs ○ le matériel et les fournitures pharmaceutiques et autres ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) ○ l'emballuse-ensacheuse et la valideuse de sachets ○ les hottes ○ les fournitures de bureau ○ le DSQ ou autres logiciels de gestion clinique, s'il y a lieu • Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées : ○ pharmacie communautaire • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques biologiques ou dangers d'ordre biologique tels que le contact avec la patiente ou le patient – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que : ○ les patientes et les patients agressifs, en délire, etc. ○ la formation de stagiaires – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que : ○ une posture contraignante ○ le travail debout ○ les gestes répétitifs – risques chimiques ou dangers d'ordre chimique tels que ceux découlant du nettoyage des appareils	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – habiletés relationnelles – habiletés de communication – empathie – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens de l'organisation – esprit d'analyse – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts – écoute active

TÂCHE 9 : EFFECTUER LA VÉRIFICATION CONTENANT-CONTENU

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• Sous la supervision d'une pharmacienne ou d'un pharmacien • Travail effectué : – seul ou en équipe (avec d'autres assistantes et assistants techniques en pharmacie, des pharmaciennes et des pharmaciens, etc.) • À partir : – d'ordonnances, d'étiquettes ou de requêtes – des médicaments ou des produits préparés (cartes alvéolées, plaquettes, etc.) – de photos – de descriptions – de monographies – de protocoles et de procédures – des directives de la pharmacienne ou du pharmacien – de recettes – de registres – du dossier-patient – du profil pharmaceutique • En se référant : – aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur – aux politiques et aux procédures établies – à la documentation disponible en pharmacie – au contenu du contenant original	• Exigences axées sur les résultats : – sécurité du circuit du médicament – bonne gestion des priorités – équivalence entre le médicament préparé et l'étiquette, la fiche de préparation ou la liste préétablie d'une requête – exécution appropriée des vérifications – respect des politiques et des procédures établies en matière de traçabilité – conformité des informations saisies ou recueillies selon la tâche • Processus suivi : – se référer à la pharmacienne ou au pharmacien, au besoin (complément d'information nécessaire ou tâche qui outrepassé les limites de son intervention) – respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur – respecter les politiques et les procédures établies – respecter les règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – effectuer un contrôle continu de la qualité – respecter les règles de protection de l'environnement • Connaissances et habiletés spécifiquement requises : – réglementation et normes en vigueur – terminologies pharmaceutique et médicale – classes de médicaments – circuit du médicament – équipement, outils technologiques, matériel et fournitures pharmaceutiques et médicales – règles de santé et de sécurité au travail, d'hygiène et de salubrité – techniques de manipulation sécuritaire des matières ou des médicaments dangereux

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
• À l'aide : – d'équipement, d'outils technologiques. d'appareils et de matériel tels que : ○ les logiciels de bureautique ○ les logiciels de gestion documentaire et de registre électronique ○ le lecteur de codes-barres ○ les valideuses de sachets ○ les caméras et les appareils photo ○ l'équipement informatique (télécopieurs, numériseurs, imprimantes, etc.) ○ les fournitures de bureau • Conditions : – conditions contrôlées et sécurisées : ○ environnement calme ○ pièce bien éclairée ○ pièce comportant un espace de travail suffisamment grand ○ espace propre et ergonomique	• Exigences en matière d'attitudes ou de comportements : – travail d'équipe – rigueur – minutie – bon jugement – sens de l'organisation – esprit d'analyse – sens de l'observation – capacité à gérer les imprévus – bonne gestion du stress – capacité à établir des priorités – autonomie – discernement et vision globale des impacts
• Principaux facteurs de stress associés à l'exécution de la tâche : – rapidité d'exécution – rétroaction envers ses pairs ou découverte d'erreurs commises par ceux-ci – performance liée à la qualité et à la rapidité du travail • Risques associés à la santé et à la sécurité au travail : – risques chimiques ou dangers d'ordre chimique tels que la manipulation de matières ou de médicaments dangereux (y compris les médicaments cytotoxiques) – risques physiques ou dangers d'ordre physique tels que les bruits – risques ergonomiques ou dangers d'ordre ergonomique tels que les gestes répétitifs – risques psychosociaux ou dangers d'ordre psychosocial tels que la peur de ne pas détecter une erreur	

2.4 Définition des fonctions

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

Pour la profession d'assistante et d'assistant technique en pharmacie communautaire, les spécialistes consultés ont déterminé une fonction de préparation qui comprend les tâches suivantes :

- Tâche 3 Effectuer le conditionnement de médicaments;
- Tâche 4 Effectuer es préparations non stériles;
- Tâche 5 Effectuer les préparations stériles.

Les autres tâches sont différentes et ne peuvent être groupées par fonction ou affinité.

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle la difficulté et l'importance de chacune des tâches qu'elle comporte⁷. Elles et ils ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

3.1 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation de son degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel. Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1.	Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient	2,8
2.	Traiter des ordonnances et des requêtes	3,0
3.	Effectuer le conditionnement de médicaments	2,1
4.	Effectuer des préparations non stériles	2,4
5.	Effectuer des préparations stériles	3,5
6.	Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments	1,9
7.	Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires	2,3
8.	Effectuer des activités connexes liées au travail	2,0
9.	Effectuer la vérification contenant-contenu	3,6

Légende

1	Tâche très facile
2	Tâche facile
3	Tâche difficile
4	Tâche très difficile

⁷ Étant donné que la profession s'exerce à partir de stations de travail, les résultats ayant trait à l'occurrence et au temps de travail n'ont pas été retenus, car ils n'auraient pas été probants.

3.2 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire. Les spécialistes de la profession ont répondu à la question suivante : « Dans votre établissement, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1.	Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient	3,4
2.	Traiter des ordonnances et des requêtes	3,7
3.	Effectuer le conditionnement de médicaments	3,3
4.	Effectuer des préparations non stériles	3,3
5.	Effectuer des préparations stériles	3,9
6.	Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments	3,1
7.	Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires	2,9
8.	Effectuer des activités connexes liées au travail	2,7
9.	Effectuer la vérification contenant-contenu	3,9

Légende

1	Tâche très peu importante
2	Tâche peu importante
3	Tâche importante
4	Tâche très importante

4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs qui ont été identifiés par les spécialistes présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations de la profession.

4.1 Connaissances

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

Mathématiques

- Opérations mathématiques de base;
- Systèmes de mesure international et impérial (lectures, conversions, équivalences);
- Coefficients (proportions, moyennes, rendements, ratios);
- Calcul de quantités, de proportions et de pourcentages;
- Calculs pharmaceutiques de base, y compris les produits croisés et la détermination de doses en fonction du poids;
- Méthodes quantitatives (statistiques).

Les spécialistes de la profession ont précisé que ces connaissances sont nécessaires pour :

- calculer l'indice de masse corporelle;
- interpréter des données;
- effectuer des préparations (non stériles et stériles);
- calculer des doses de médicaments;
- calculer des doses décroissantes (ex. : pour le calendrier de prise de médicaments);
- vérifier des quantités;
- collaborer à la gestion des stocks;
- effectuer des calculs à la main (ex. : lors d'une panne électrique).

Physicochimie appliquée à la pharmacie

- Chimie de base (molécule, poudre, expansion, produits dangereux, stabilité);
- Compatibilité physicochimique de base (interactions entre les médicaments, avec le contenant, etc.).

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire font appel à ces connaissances pour :

- tenir compte des interactions entre les médicaments et en comprendre les principaux effets sur l'organisme;
- tenir compte de la stabilité des médicaments;
- effectuer des préparations non stériles et stériles.

Biologie, médicaments, organisme humain et pathologies

- Fonctionnement normal du corps humain (anatomie, physiologie);
- Liens entre les principales pathologies et les classes de médicaments;
- Liens entre les résultats de laboratoire et les classes de médicaments;
- Terminologies pharmaceutique et médicale;
- Sigles et abréviations pharmaceutiques et médicaux;
- Ordonnances (aspects légal et normatif, types, composantes, etc.);
- Classes pharmacologiques;
- Médicaments (noms commerciaux et génériques, formes pharmaceutiques, voies d'administration, etc.);
- Notions de base liées à la pharmacocinétique (libération, absorption, distribution, élimination);
- Notions de base liées au développement du médicament;
- Médicaments en vente libre et produits naturels.

Ces connaissances permettent, entre autres, de poser les actions suivantes :

- lire et comprendre la terminologie médicale et ses abréviations;
- consulter l'ordonnance et comprendre ce que la ou le médecin a prescrit;
- communiquer des renseignements et donner des explications;
- saisir des données;
- avoir une vision globale de l'anatomie du corps;
- identifier les classes de médicaments en fonction des pathologies les plus courantes;
- repérer les médicaments dans la pharmacie.

Lois, règlements et normes

- Aspects légaux et importance de ceux-ci;
- Politiques, protocoles et procédures.

Ces aspects sont essentiels à l'exercice du travail.

Santé et sécurité au travail, santé et sécurité de la clientèle, et protection de l'environnement

- Santé et sécurité au travail (lois, CNESST, droits et responsabilités, sources de risques, principes d'ergonomie, etc.);
- Santé et sécurité de la clientèle;
- Élimination des déchets biomédicaux et destruction des médicaments;
- Fiches de données de sécurité du SIMDUT.

Un participant a mentionné la *Loi sur les normes du travail*, qui comporte des dispositions sur le harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Hygiène, salubrité et asepsie

- Notions d'hygiène (hygiène des mains, hygiène respiratoire, etc.);
- Principes et méthodes de nettoyage et de désinfection de l'équipement ou de l'aire de travail;
- Principes d'asepsie (préparations stériles);
- Prévention des infections (micro-organismes, contamination, modes de transmission de pathogènes et de maladies infectieuses, pratiques de base et précautions additionnelles [principes, application], etc.);
- Application des normes d'hygiène, de salubrité et d'asepsie.

Selon les spécialistes de la profession, ces connaissances sont mises en pratique, entre autres, dans les situations suivantes :

- Interpréter la signification de pictogrammes;
- Appliquer les protocoles et les procédures établis (ex. : lors de préparations non stériles et stériles);
- Effectuer le lavage des mains en fonction du type de manipulation ou de préparation;
- Porter des gants (ex. : lors de la préparation des piluliers);
- Attacher ses cheveux (ex. : lors de la préparation des piluliers);
- Voir à son hygiène personnelle en tout temps.

Équipement, appareils et instruments

- Appareils et instruments de mesure;
- Installations et environnement contrôlés;
- Équipement pharmaceutique (robots, emballeuses-ensacheuses, valideuses de sachets, pompes volumétriques, etc.);
- Fournitures pharmaceutiques;
- Fournitures orthopédiques.

Les spécialistes de la profession ont souligné l'importance de bien comprendre le fonctionnement des appareils. Elles et ils ont fait référence, entre autres, aux appareils suivants :

- les pompes et les balances magistrales non stériles et stériles;
- les instruments de mesure de même que les appareils permettant de mesurer la glycémie et la tension artérielle;
- les cylindres gradués, les pilons et les mortiers.

Préparation des médicaments

- Préparation manuelle ou automatisée de médicaments non stériles;
- Préparation non stérile de produits non dangereux et dangereux;
- Préparation stérile de produits non dangereux et dangereux.

Informatique et recherche documentaire

- Utilisation de l'équipement informatique (ordinateur, modem, télécopieur, etc.);
- Utilisation de logiciels spécialisés (approvisionnement, systèmes d'information, etc.);
- Utilisation d'une suite bureautique (traitement de texte, chiffrier, base de données);
- Interprétation des données;
- Logiciels d'aide à la décision;
- Logiciels pharmaceutiques pour le MAPA et logiciels externes;
- Logiciels de commande;
- Systèmes de livraison (applications informatiques);
- Techniques de recherche documentaire.

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire se servent de systèmes d'information en pharmacie, de logiciels de bureautique et du réseau Internet. Ils saisissent des données ainsi que des ordonnances et inscrivent des notes au dossier de la patiente ou du patient. Ils effectuent aussi des procédures courantes de base telles que le remplacement des cartouches d'encre.

Réseau de la santé et sociologie

- Connaissance de l'organisation du système de santé;
- Compréhension des tendances sociales;
- Compréhension des tendances observées dans le domaine de la pharmacie;
- Compréhension des besoins de clientèles cibles et des problèmes socioéconomiques;
- Connaissance des caractéristiques multiâges et multiethniques;
- Connaissance du fonctionnement des appartements supervisés, des types de résidences et des types de services;
- Connaissance des organismes de la région (maisons pour femmes victimes de violence conjugale, centres de thérapie, etc.).

Les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné que les assistantes et les assistants techniques en pharmacie doivent savoir interagir avec les patientes et les patients vivant des situations difficiles. Ils ont souligné l'importance de connaître les ressources disponibles et de tenir ses connaissances à jour afin de bien informer les clientes et les clients. Une participante a évoqué l'atout que représente le fait de posséder certaines notions de psychologie.

Communication et langues

- Habiletés de communication (écoute active, soutien, sympathie ou empathie, etc.);
- Interrelations (patientes et patients, autres membres de l'équipe de travail, partenaires interservices, professionnelles et professionnels de la santé, etc.);
- Travail d'équipe (transmission d'information, accompagnement de stagiaires ou de nouvelles assistantes et de nouveaux assistants techniques en pharmacie, etc.);
- Techniques d'entrevue;
- Intervention auprès de différents types de personnalités;
- Communication écrite;
- Interaction avec la clientèle (relation avec la patiente ou le patient, gestion de crise, clientèle présentant une perte cognitive, etc.);
- Langage non verbal.

Les spécialistes de la profession ont souligné l'importance de l'approche adoptée auprès de la clientèle. Elles et ils considèrent également que la maîtrise du français est nécessaire à la révision des textes de même qu'à la saisie, à la lecture et à l'interprétation des ordonnances. Dans certaines régions, des pharmacies desservent une clientèle anglophone et la langue utilisée pour fournir des explications ou poser les bonnes questions est l'anglais. De plus, des manuels de référence et des monographies sont en anglais.

À la question « Est-ce que vous avez à utiliser l'anglais dans l'exercice de votre travail? », 14 spécialistes sur 15 ont répondu par l'affirmative. La fréquence est différente selon la région. L'anglais parlé est le plus utilisé. Enfin, on a mentionné l'importance de connaissance des abréviations latines.

Organisation du travail

- Organisation d'une pharmacie communautaire;
- Circuit du médicament en pharmacie communautaire;
- Approvisionnement;
- Gestion du temps et respect des priorités;
- Traçabilité, contrôle de la qualité et prévention des erreurs;
- Section réservée aux médicaments en vente libre;
- Rôles des différents membres de l'équipe.

Comptabilité

À la question « Est-ce que vous effectuez la comptabilité relative à la gestion des comptes clients? », 11 participantes et participants sur 15 ont répondu par l'affirmative. Ils ont mentionné les actions suivantes : effectuer le recouvrement de montants, notamment par courrier; inclure une assurance privée dans la facturation; prendre en compte le retour des chèques des fournisseurs dans la gestion des stocks; procéder à des prêts et à des ventes entre pharmacies; effectuer la facturation en lien avec des programmes spéciaux (ex. : Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels [IVAC]).

Les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire doivent aussi être en mesure d'effectuer la facturation manuelle en cas de panne électrique.

4.2 Habiletés cognitives

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

- analyse;
- bon jugement;
- raisonnement logique;
- résolution de problèmes;
- capacité à s'adapter à la nouveauté et aux changements;
- capacité de concentration;
- perspicacité.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et des mouvements de la profession sont les suivantes :

- manipulation (produits, outils, instruments);
- force et endurance;
- dextérité ou agilité;

- vitesse;
- coordination;
- bons réflexes;
- proprioception (particulièrement lors des préparations stériles).

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. Celles nécessaires à l'exercice de la profession sont les suivantes :

- vue : identification des couleurs et perception spatiale (ex. : lecture des petits caractères);
- audition : identification des sons et des bruits (bonne écoute « multioreilles »);
- odorat : identification des odeurs (ex. : signe de détérioration d'un produit);
- toucher : dextérité fine et reconnaissance d'un contact, du chaud, du froid, etc.

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.

Plan personnel

- Gestion de ses émotions;
- Connaissance de ses limites (aide médicale à mourir);
- Reconnaissance de son intérêt pour des objets et des événements.

Plan interpersonnel

- Communication interpersonnelle;
- Ouverture aux autres;
- Adaptation aux différentes personnes;
- Capacité à travailler à proximité;
- Bienveillance;
- Respect des limites professionnelles.

Éthique professionnelle

- Respect d'autrui;
- Confidentialité;
- Honnêteté et intégrité;
- Respect de la propriété;
- Uniformité et constance;
- Transparence (reconnaître ses limites, travailler dans l'intérêt de la cliente ou du client);
- Loyauté.

Santé et sécurité au travail

- Prudence;
- Postures;
- Exemplarité;
- Prévention;
- Transparence ou entraide entre collègues;
- Capacité d'adaptation face à un problème;
- Ouverture d'esprit;
- Port de souliers adéquats;
- Manipulation sécuritaire des médicaments cytotoxiques;
- Respect des procédures établies.

5 Niveaux d'exercice

L'analyse de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire a été effectuée sur la base du plein exercice. Ce chapitre vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession comporte d'autres niveaux d'exercice (seuil d'entrée et niveau avancé). Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialité. Les indicateurs de l'existence de niveaux d'exercice de la profession qui ont été utilisés pour obtenir de l'information sur ceux-ci sont l'autonomie de la personne, les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que son expérience.

Les niveaux d'exercice de chacune des tâches ont été déterminés en séance plénière. Ils sont résumés dans le tableau ci-dessous résume les niveaux d'exercice.

TÂCHES	Niveau débutant	Niveau avancé	Spécialisation
TÂCHE 1 Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient	1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.8, 1.9 1.6.6 (8 spécialistes) Donner des informations concernant la facturation et les programmes d'assurance 1.7 (3 spécialistes)	1.4, 1.5 1.6.6 (7 spécialistes) Donner des informations concernant la facturation et les programmes d'assurance 1.7 (12 spécialistes)	1.6.3 Orienter la personne vers les appareils demandés
TÂCHE 2 Traiter des ordonnances et des requêtes	Traiter les ordonnances simples	Traiter les ordonnances plus complexes	
TÂCHE 3 Effectuer le conditionnement de médicaments	X		
TÂCHE 4 Effectuer des préparations non stériles	X		
TÂCHE 5 Effectuer des préparations stériles			X
TÂCHE 6 Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments	X		
TÂCHE 7 Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires	7.1, 7.2, 7.3, 7.4 (8 spécialistes), 7.5, 7.6 (7 spécialistes), 7.7	7.4 (7 spécialistes), 7.6 (8 spécialistes)	
TÂCHE 8 Effectuer des activités connexes liées au travail	8.2, 8.3, 8.4 (appareils simples), 8,5	8.1, 8.4 (appareils plus complexes) 8,6	
TÂCHE 9 Effectuer la vérification contenant - contenu			X

Légende : **Débutant** : suffisamment autonome; **niveau avancé** : expérience requise; **spécialisation** : formation particulière.

Annexe 1 Prise en compte du développement durable dans l'exercice de la profession

Titre de la profession visée : Assistante ou assistant technique en pharmacie communautaire

Code et titre CNP : 3219 – Autres technologues et techniciens/techniciennes des sciences de la santé (sauf soins dentaires)

Principe de développement durable (DD)	Question liée au principe de DD	Dans quelle mesure le principe s'applique-t-il? • Sans objet • Faible • Modéré • Élevé	Donnez un ou des exemples (les plus éclairants) pour illustrer l'application du principe.
Santé et qualité de vie	Est-ce que des éléments liés à la santé ou à la qualité de vie peuvent être associés à l'exercice de la profession?	Élevé	Santé et sécurité du personnel : - risques liés à la manipulation de produits dangereux (antinéoplasiques, produits listés par le NIOSH); - troubles musculosquelettiques (travail sous la hotte, ergonomie des postes de travail, absence de micropauses, etc.); - troubles psychologiques (stress, surcharge de travail augmentant le risque d'erreur). Santé et sécurité des patientes et des patients : - erreurs d'interprétation ou d'informatisation d'ordonnances; - erreurs lors de la préparation des médicaments (contamination, manipulation inadéquate, médicament périmé, etc.).
Prévention	Est-ce que l'exercice de la profession nécessite de mettre en œuvre des mesures pour prévenir des risques connus?	Élevé	- Port de l'équipement de protection individuelle (EPI) lorsqu'il est requis. - Utilisation de salles et d'équipement spécialisés pour l'entreposage et la préparation de produits dangereux. - Section distincte pour les médicaments listés par le NIOSH. - Respect des mesures d'hygiène et d'asepsie. - Manipulation sécuritaire des médicaments lors du conditionnement ou du retour. - Manipulation sécuritaire des escabeaux et autres équipements dangereux.
Précaution	En cas de risques dont les conséquences sont inconnues ou peu connues, est-ce que l'exercice de la profession nécessite de poser une action immédiate afin de prévenir ou d'atténuer des impacts sur l'environnement?	Élevé	- Élimination adéquate des déchets de médicaments selon les procédures en vigueur. - Élimination adéquate des déchets biomédicaux.

Principe de développement durable (DD)	Question liée au principe de DD	Dans quelle mesure le principe s'applique-t-il? • Sans objet • Faible • Modéré • Élevé	Donnez un ou des exemples (les plus éclairants) pour illustrer l'application du principe.
Protection de l'environnement Préservation de la biodiversité	Est-ce que des éléments liés à la protection de l'environnement ou à la préservation de la biodiversité peuvent être associés à l'exercice de la profession?	Élevé	• Destruction adéquate de la documentation dans le respect de la confidentialité. • Gestion des déchets recyclables. • Destruction adéquate des médicaments retournés. • Remplacement des sacs de plastique par des sacs de papier. • Remplacement des contenants de plastique par des contenants de verre réutilisables (réutilisés par la même personne et stérilisés).

Annexe 2 Risques pour la santé et la sécurité au travail

Le tableau 1 présente des moyens de prévention pour chacun des risques connus de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire. 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 dangers pour la sécurité

Tableau 1 Risques liés à la santé et à la sécurité au travail pour la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
1	RISQUES CHIMIQUES OU DANGERS D'ORDRE CHIMIQUE		
	Présence de produits dangereux sous forme de solides, de liquides, d'aérosols, de gaz, de vapeurs, de poussières, de fumées ou de brouillards		
	Exposition à des médicaments dangereux (lors de la réalisation de préparations non stériles et stériles, de la manipulation de médicaments, de la gestion des stocks [en cas de bris d'un contenant], d'un contact avec des surfaces ou des objets contaminés, etc.). Exposition à des produits dangereux utilisés pour le nettoyage des surfaces, de l'équipement et des instruments de travail. Exposition par : ☒ L'inhalation. ☒ L'absorption cutanée. ☒ L'ingestion. ☒ Le contact.	Effets variables, selon la nature du médicament auquel on est exposé, notamment en ce qui a trait aux médicaments dangereux listés par le NIOSH (ex. : effets cytotoxiques pour le méthotrexate). Irritation des voies respiratoires, de la peau ou des yeux.	Remplacement des produits dangereux par des produits moins toxiques ou irritants. Système de captation à la source et ventilation adéquate. Formation sur l'utilisation sécuritaire des produits et des médicaments dangereux auxquels les travailleuses et les travailleurs sont susceptibles d'être exposés. Méthodes de travail qui limitent l'exposition aux produits dangereux (ex. : générant moins de poussières, de particules

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
			et d'aérosols que les autres méthodes). Entreposage inapproprié des produits. Procédure à suivre en cas de déversement. Entretien des lieux pour éviter l'accumulation de contaminants sur les surfaces. Équipement de protection individuelle (gants, protecteurs oculaires, appareil de protection respiratoire, etc.).
2	RISQUES PHYSIQUES OU DANGERS D'ORDRE PHYSIQUE		
	Aspect thermique		
	Contact avec une plaque chauffante ou de l'eau bouillante utilisées pour certaines préparations magistrales. Contact avec la barre de thermosoudage de l'ensacheuse. Exposition : ☐ À des températures froides ou chaudes. ☒ À des objets ou à des matériaux qui sont à des températures extrêmes. ☐ À des flammes, à des rayonnements provenant d'une source de chaleur ou à des explosions. ☐ À des courants d'air.	Brûlures.	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 les contacts directs avec une surface ou une substance chaude. Équipement de protection individuelle (gants isolants).
	Bruit		
	Bruit occasionné par le fonctionnement des robots (ensacheuse, distributeur automatique de médicaments, etc.). Exposition à un bruit continu, intermittent, impulsif ou de choc causé par : ☐ Des outils manuels, pneumatiques, hydrauliques ou électriques.	Détérioration de l'acuité auditive. Fatigue, stress et baisse de 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

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
	☐ De l'équipement pneumatique, hydraulique ou électrique. ☒ Des machines. ☐ Des animaux.		dans le processus d'achat de machines. Limite du temps d'exposition des travailleuses et des travailleurs. Port de protecteurs auditifs.
3	RISQUES BIOLOGIQUES OU DANGERS D'ORDRE BIOLOGIQUE		
	Présence de micro-organismes sous forme de poussières, de brume, de décomposition, de croissance dans un milieu humide, de dépôts sur des surfaces ou de dégradation biologique		
	Contact avec du matériel contaminé par des fluides biologiques (lors de la réception d'une ordonnance, de la manipulation de déchets biomédicaux, etc.). Contact direct avec des patientes et des patients pouvant être porteurs d'agents infectieux (lors de leur prise en charge, de la remise des médicaments, etc.). Contact avec : ☒ Des agents infectieux (virus, parasites, champignons, bactéries, etc.). ☒ Des vecteurs (plantes, insectes, animaux, oiseaux, humains, sols, poussières, etc.). ☐ Des agents allergènes (pollen, venin d'insectes, acariens, poils, salive et squames d'animaux, etc.). ☐ Des toxines (endotoxines, mycotoxines, etc.). ☐ Des poussières végétales ou animales.	Maladies infectieuses : rhume; influenza (grippe); hépatite A, B ou C; VIH/SIDA; syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS); autres.	Règles de biosécurité et de salubrité telles que le lavage des mains ainsi que la désinfection de l'équipement et des outils après leur utilisation. Formation sur les bonnes pratiques de base en matière de prévention des infections. Mise à disposition de masques pour les patientes et les patients présentant de la toux. Décontamination des surfaces. Entretien périodique et nettoyage des lieux. Manipulation et entreposage adéquats des déchets biomédicaux. Vaccination du personnel. Équipement de protection individuelle (gants, protecteurs oculaires, appareil de protection respiratoire, etc.).
4	RISQUES ERGONOMIQUES OU DANGERS D'ORDRE ERGONOMIQUE		

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
	Risques liés au travail à l'ordinateur, à l'adoption d'une posture contraignante en raison d'un espace de travail parfois restreint et au travail en position debout de façon prolongée. Risques liés à la position de travail sous les hottes stériles. Présence : ☒ De postures contraignantes ou statiques. ☒ De travail debout. ☐ D'une manutention fréquente. ☐ D'efforts excessifs. ☒ De gestes répétitifs. ☐ De vibrations ou de pressions de contact. ☐ D'une mauvaise disposition des commandes. ☐ De tâches non variées. ☐ D'une cadence réglée sur une machine. ☐ De cycles de récupération inadéquats.	Troubles musculosquelettiques : atteinte des muscles, des os, des tendons, des ligaments, des articulations, des nerfs, des vaisseaux sanguins ou d'autres tissus mous.	Conception et aménagement ergonomiques des postes de travail. Disponibilité d'équipement réduisant la fatigue musculaire (casque d'écoute, tapis antifatigue, etc.). Positionnement de l'équipement et du matériel de façon qu'ils soient à la portée des travailleuses et des travailleurs. Alternance entre les tâches effectuées en position assise et celles réalisées en position debout. Rotation des postes de travail. Information communiquée aux travailleuses et aux travailleurs sur le risque de développer des troubles musculosquelettiques et la façon de les prévenir. Étirements, variation des postures et pauses santé.
5	RISQUES PSYCHOSOCIAUX OU DANGERS D'ORDRE PSYCHOSOCIAL		
	Organisation du travail		
	Risques liés au traitement et à la distribution des médicaments ainsi qu'au maintien et au contrôle des stocks. Présence : ☒ D'une surcharge ou d'une sous-charge de travail. ☒ D'un rythme de travail élevé. ☐ D'une demande psychologique élevée. ☐ D'une formation insuffisante.	Troubles psychologiques (anxiété, stress chronique, insomnie, problème de concentration, épuisement professionnel, faible estime de soi, etc.). Troubles physiques divers (troubles digestifs, cutanés, articulaires, musculaires, vasculaires ou métaboliques, fatigue extrême, etc.).	Planification et organisation du travail. Analyse des postes et des tâches. Procédures de travail sécuritaires. Pauses régulières.

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
	☒ D'interruptions fréquentes. ☐ D'un horaire de travail irrégulier. ☒ D'une durée ou d'une cadence excessive.	Troubles comportementaux (agressivité, abus d'alcool ou de drogue, troubles alimentaires, problèmes de relations interpersonnelles, isolement, etc.).	
	Facteurs sociaux		
	Risques liés à la pression de la patiente ou du patient, au manque de personnel ainsi qu'au stress de performance lié à la qualité et à la rapidité du travail. Observation : ☐ D'une ambiguïté ou d'un conflit dans les rôles et les responsabilités. ☒ De relations conflictuelles (collègues, direction, patientes et patients, fournisseurs ou autres acteurs). ☐ De discrimination, d'incivilité, de harcèlement psychologique ou de harcèlement sexuel. ☐ D'intimidation et de violence. ☐ D'une supervision autoritaire ou de laissez-faire. ☐ D'une perception d'iniquité ou d'injustice. ☐ De la promotion de la compétition. ☐ De l'absence de communication. ☐ De changements organisationnels.	Troubles psychologiques (anxiété, stress chronique, insomnie, problème de concentration, épuisement professionnel, faible estime de soi, etc.). Troubles physiques divers (troubles digestifs, cutanés, articulaires, musculaires, vasculaires ou métaboliques, fatigue extrême, etc.). Troubles comportementaux (agressivité, abus d'alcool ou de drogue, troubles alimentaires, problèmes de relations interpersonnelles, isolement, etc.).	Planification de l'accueil des travailleuses et des travailleurs. Rôles et responsabilités bien définis. Gestion des conflits. Rencontres individuelles et d'équipe. Politique contre la violence et le harcèlement au travail. Sensibilisation à l'importance de déclarer tout acte de violence. Programme d'aide aux employés (PAE).
6	RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ OU DANGERS POUR LA SÉCURITÉ		
	Pièces, outils et véhicules en mouvement		
	En lien avec de l'équipement, des outils ou des machines, contact avec des zones : ☐ De happement ou d'enroulement. ☒ De coupure, de sectionnement ou de cisaillement. ☐ D'entraînement ou d'emprisonnement. ☐ D'écrasement ou de choc. ☐ De frottement ou d'abrasion. ☒ De perforation ou de piqure	Lacérations. Perforation.	Conception sécuritaire de l'équipement. Méthode de travail. Formation et information sur le sujet. Équipement de protection individuelle (gants).

Numéro	Sources de risques	Symptômes et effets sur la santé et la sécurité au travail	Moyens de prévention
	(coupe-comprimé, aiguille, lame de l'ensacheuse, etc.).		
	Violence		
	Comportements violents manifestés par : ☒ La clientèle externe. ☒ Les patientes et les patients. ☐ Une clientèle particulière. ☐ Des collègues. ☐ Des fournisseurs. ☐ Des acteurs externes. ☐ Des animaux.	Blessures multiples.	Formation et information sur la gestion des situations de vol, d'agressivité ou de violence. Moyen de dissuasion visant à contrer le vol de médicaments tels que les stupéfiants. Procédure à suivre en cas de vol, d'agression ou de violence. Affiche portant sur la tolérance zéro en ce qui a trait à la violence ou au harcèlement envers les travailleuses et les travailleurs.

Le tableau 2 détermine l'importance des sources de risques des tâches et des opérations effectuées par les assistantes et les assistants techniques en pharmacie communautaire. Les niveaux de risques sont notés en fonction de l'importance (fréquence, durée, intensité) la plus élevée qui est probable selon les sous-opérations présentées dans l'analyse de la profession.

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 dangers pour la sécurité

Légende

0	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

Tableau 2⁸ Importance des sources de risques liées aux tâches et aux opérations de la profession d'assistante ou d'assistant technique en pharmacie communautaire

Numéro	Tâches et opérations	Importance des sources de risques ⁱ					
		1	2	3	4	5	6
1. Assister la pharmacienne ou le pharmacien à la prise en charge de la patiente ou du patient							
1.1	Accueillir la clientèle	0	0	++	0	+	+
1.2	Recueillir les données du profil de la patiente ou du patient	0	0	++	++	+	+
1.3	Traiter les renseignements liés à l'histoire médicamenteuse de la patiente ou du patient	0	0	++	++	+	+
1.4	Collecter des données complémentaires	0	0	0	++	+	+
1.5	Effectuer la création ou la mise à jour du dossier de la patiente ou du patient	0	0	0	++	+	0
1.6	Effectuer des activités liées au service à la clientèle	0	0	++	0	+	+
1.7	Produire des documents	0	0	0	++	+	0
1.8	Réaliser les activités liées à la prise de rendez-vous pour les services pharmaceutiques et professionnels	0	0	++	0	+	+
1.9	Transmettre des informations et des explications auprès de la clientèle	0	0	++	0	+	+
2. Traiter des ordonnances et des requêtes							
2.1	Prendre connaissance des ordonnances et des requêtes	0	0	+	++	+	0
2.2	Vérifier la conformité des ordonnances et des requêtes	0	0	0	++	+	0
2.3	Effectuer la vérification des ordonnances au dossier de la patiente ou du patient	0	0	0	+++	+	0
2.4	Effectuer des calculs	0	0	0	++	+	0
2.5	Saisir les données de l'ordonnance	0	0	0	++	+	0
2.6	Assurer la transmission de l'ordonnance ou de la requête en vue de la validation par la pharmacienne ou le pharmacien	0	0	0	0	0	0

⁸ Les données du tableau 2 font référence aux sources de risques indiquées dans le tableau 1.

Numéro	Tâches et opérations	Importance des sources de risques ⁱ					
		1	2	3	4	5	6
3. Effectuer le conditionnement de médicaments							
3.1	Planifier le travail	+	0	0	0	0	0
3.2	Préparer les médicaments, les instruments et le matériel	+	0	0	0	0	0
3.3	Procéder manuellement au remballage et à la préparation des médicaments	++	+	0	+	0	0
3.4	Procéder au remballage et à la préparation automatisés des médicaments	++	+	0	+	0	+
3.5	Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage des médicaments préparés	0	0	0	0	0	0
3.6	Faire vérifier les médicaments préparés aux fins de la vérification contenant – contenu	0	0	0	0	0	0
3.7	Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	0	0	0	0	+	0
3.8	Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	++	0	0	+	0	0
4. Effectuer des préparations non stériles							
4.1	Planifier le travail	+	0	0	0	0	0
4.2	Procéder aux étapes préalables	+	0	0	0	0	0
4.3	Préparer les quantités prévues sur la formule maîtresse	+++	0	0	+	0	0
4.4	Faire vérifier les produits et les quantités mesurées ou pesées avant de procéder à la préparation	++	0	0	0	0	0
4.5	Procéder à la préparation	+++	+	0	++	0	0
4.6	Procéder à l'étiquetage de la préparation non stérile	0	0	0	0	0	0
4.7	Acheminer la préparation non stérile aux fins de la vérification finale	++	0	0	0	0	0
4.8	Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	0	0	0	0	0	0
4.9	Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	++	0	0	+	0	0

Numéro	Tâches et opérations	Importance des sources de risques ⁱ					
		1	2	3	4	5	6
5. Effectuer des préparations stériles							
5.1	Planifier le travail	++	0	+	0	0	0
5.2	Procéder à la préparation des plateaux	+	0		0	0	0
5.3	Procéder aux étapes préalables à l'entrée et à la sortie de la salle blanche	+	0	0	0	0	0
5.4	Procéder aux étapes préalables à la préparation stérile	+	0	0	0	0	0
5.5	Exécuter les étapes de la préparation	++	0	+	+++	0	+
5.6	Procéder à l'étiquetage et à l'entreposage de la préparation stérile	0	0	0	0	0	0
5.7	Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	0	0	0	0	0	0
5.8	Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel et des instruments	+++	0	+	++	0	++
6. Effectuer des activités liées à la distribution ou à la remise des médicaments							
6.1	Procéder aux étapes préalables à la remise de médicaments en passera	0	0	0	0	0	0
6.2	Procéder à la remise des médicaments à la patiente ou au patient sur place	0	0	++	0	+	+
6.3	Procéder aux étapes préalables à la livraison de médicaments	0	0	+	0	+	+
6.4	Répondre aux demandes de renseignements en respectant les limites de ses compétences	0	0	+	0	+	+
6.5	Procéder au nettoyage, à l'entretien et au rangement du matériel	+	0	0	0	0	0

Numéro	Tâches et opérations	Importance des sources de risques ⁱ					
		1	2	3	4	5	6
7. Effectuer des activités liées au maintien et au contrôle des inventaires							
7.1	Collaborer aux activités liées aux approvisionnements	++	0	+	++	0	0
7.2	Collaborer au maintien des stocks aux niveaux établis	+	0	+	++	0	0
7.3	Collaborer à la gestion des matières recyclables et des déchets pharmaceutiques	++	0	++	++	0	0
7.4	Collaborer aux activités associées au maintien et au contrôle des stocks de stupéfiants, de drogues contrôlées et des autres substances ciblées	+	0	0	++	0	0
7.5	Réaliser les activités liées au réapprovisionnement des tablettes et des aires de préparations en pharmacie	+	0	0	++	0	0
7.6	Régler les problématiques d'approvisionnement les plus courantes	+	0	0	++	+	0
7.7	Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité ou de la gestion de l'inventaire	0	0	0	+	0	0
8. Effectuer des activités connexes liées au travail							
8.1	Collaborer à la préparation de documents	0	0	0	++	0	0
8.2	Collaborer aux activités de gestion de risques	0	0	0	0	0	0
8.3	Réaliser les activités de traçabilité et de contrôle de la qualité	0	0	0	++	+	0
8.4	Collaborer à l'entretien et à la gestion des systèmes d'information et des équipements	++	0	0	+	+	0
8.5	Participer à des comités et à des projets spéciaux	0	0	0	0	0	0
8.6	Contribuer à la formation du personnel	0	0	0	0	++	0

Numéro	Tâches et opérations	Importance des sources de risques ⁱ					
		1	2	3	4	5	6
9. Effectuer la vérification contenant – contenu							
9.1	Exécuter les étapes de la VCC	0	0	0	0	++	0
9.2	S'assurer de la correction d'un évènement détecté	+	0	0	0	++	0
9.3	Réaliser les activités de traçabilité en vue du contrôle de la qualité	0	0	0	0	0	0

ⁱ Les données du tableau 2 font référence aux sources de risques indiquées dans le tableau 1.

Glossaire

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice de cette 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, des habiletés et des comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

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.

- * 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, occupation.

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.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact 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 ainsi que 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 exigences établies 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.

Résultats du travail

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

