

Après la pluie... le beau temps!

par James L. Mann

Bonjour et bon automne à tous et à toutes. Les mois qui viennent de s'écouler n'ont certes pas été sans intérêt. En fait, à la SCPH, il n'y a aucun temps mort, et nous sommes heureux de vous faire part de nombreuses réalisations à plusieurs niveaux. Mais d'abord, permettez-nous de vous rappeler que notre engagement envers vous et à vous fournir, en tant que membres, des services exemplaires, est plus que jamais indéfectible. En effet, nous travaillons à l'unisson pour tisser des liens avec chacun et chacune de vous, en étant à l'écoute de vos préoccupations, en répondant à vos questions, et en satisfaisant vos besoins. Que ce soit par courriel ou par téléphone, nous traitons pas moins de 2000 communications chaque mois!

PERSONNEL DE LA SCPH

Depuis mon dernier rapport, l'embauche et la réorganisation des effectifs ont connu d'heureux développements. Ce numéro du *JCPH* présente brièvement le personnel du bureau national (page 302), question de mettre un visage au nom, des noms aux services, et de savoir qui fait quoi. Bien que nous ayons toujours de la difficulté à combler certains postes, l'équipe qui a été mise sur pied travaille sans relâche pour non seulement continuer à offrir aux membres les tous les services et programmes, mais également pour les améliorer.

Récemment, nous nous sommes réunis pour élaborer la mission du personnel et établir des objectifs

continued on page 311



RAPPORT DU DIRECTEUR EXÉCUTIF

Le beau temps — suite de la page 254

spécifiques pour chacun. Cet exercice nous a permis de consolider de nombreux efforts positifs entrepris par les membres de la SCPH pour identifier, reconnaître et promouvoir la contribution de la pharmacie au système de soins de santé. Nos projets actuels ne représentent qu'une infime partie du nombre infini de choses que nous pouvons faire en tant que Société. Il n'y a aucune limite à ce que nous pouvons mettre de l'avant pour nous assurer que la SCPH est une organisation dynamique, dont le moteur est sans conteste ses membres, clairement centré sur sa vision : «Tracer le chemin, être partenaire des patients et atteindre l'excellence». Le personnel est engagé, déterminé, habileté, et prêt à participer; déjà nous comptons de nombreuses réussites.

BILAN DES AGA DES SECTIONS

En septembre, Helen Halligan, Marlo Palko et moi-même avons eu la chance de participer à l'Assemblée générale annuelle de la Section Ontario, qui a été un véritable succès. Cette année, l'AGA a eu lieu au Nottawasaga Inn, un lieu de villégiature au nord de Toronto. Le programme éducatif respectait la tradition de qualité exceptionnelle, et l'invitation a reçu un accueil favorable, comme le montre la présence de 110 membres.

La présidente, Judy Chong, et le conseil de la Section Ontario (dont les délégués de la SCPH Cynthia Jackevicius et Vicki Sills, le nouveau délégué John McBride et le président des services éducatifs, Henry Halapy) méritent de chaudes félicitations pour l'excellent programme tout à fait novateur dans un cadre campagnard aussi enchanteur.

J'ai également participé aux célébrations du jubilé de la Section Alberta en octobre. Félicitations à tous les membres de la Section Alberta de la SCPH à l'occasion de cet anniversaire! Pendant mon séjour, j'ai accompagné les membres de la direction lors de visites planifiées à des pharmacies d'hôpital, ce qui a donné l'occasion aux membres de la SCPH d'échanger avec leurs représentants nationaux. Traditionnellement, le directeur exécutif et le président élu participent à ces visites, mais Mike Gaucher était retenu dans sa ville natale de Saskatoon pour affaires syndicales. C'est donc en compagnie de la présidente, Margaret Gray, que j'ai visité les hôpitaux Royal Alexandra, University of Alberta, et Misericordia à Edmonton. Au cours de ces visites, nous avons rencontré les quelque 30 nouveaux

diplômés sur place et nous avons même recruté quelques membres.

Malgré trois autres événements pharmaceutiques tenus parallèlement, 80 membres ont tout de même participé à l'AGA de la Section Alberta. Le programme tout à fait exceptionnel comptait cinq présentations officielles, dont une description par la présidente sortante, Donna Pipa, du réseau d'information pharmaceutique (Pharmaceutical Information Network — PIN), haut lieu d'échange d'information sur les médicaments d'ordonnance entre les professionnels de la santé et les organismes en santé. Le PIN fait partie intégrante du *Alberta Health and Wellness Program*.

Bravo à Ray Potvin (président qui a pris la relève de Jennifer Lowerison en congé de maternité), au conseil de la Section Alberta (dont la déléguée sortante Charlene Blair et la nouvelle déléguée Val Fong), et au comité organisateur pour leur travail d'équipe. Le programme s'est déroulé à merveille et s'est révélé très informatif.

Encore une fois, je remercie les deux sections pour leur hospitalité hors du commun et pour nous avoir donné la chance d'être des leurs.

CONVERSION DU SYSTÈME INFORMATIQUE ET DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Nous sommes ravis de vous annoncer que la conversion du système informatique est maintenant terminée. Le personnel dispose donc de nouveaux postes de travail reliés en réseau. La mise en oeuvre de ce nouveau système a permis d'accroître la productivité et l'accès à l'information de manière inégalée. Notre base de données sur les membres (IMIS) fonctionne comme elle se doit et nous sommes en mesure de générer toute une panoplie de rapports et de statistiques qui étaient auparavant soit très chronovores, soit impossibles à produire. Le personnel a été formé à l'utilisation du nouveau système et à la génération de rapports. Cette formation s'est révélé être un atout pour l'équipe responsable des membres, car elle est maintenant en mesure de générer des rapports qui nous brossent un tableau beaucoup plus clair de nos statistiques sur les glissements annuels et sur le renouvellement des adhésions.

Après une courte interruption, le système téléphonique est à nouveau pleinement fonctionnel.



Notre système de messagerie vocale a été actualisé, tout comme nos postes téléphoniques. Toutes ces améliorations représentent pour les membres un avantage direct, car nous sommes ainsi mieux en mesure de nous assurer que vos appels et vos demandes sont traités de façon efficiente et dirigés à la bonne personne. Nous vous remercions de votre patience durant cette période de transition.

SITE WEB

L'actualisation du site Web de la SCPH continue, notamment avec les changements que le personnel apporte à son contenu. Des renseignements sur divers échéanciers pour la Société, des informations sur les contacts et le bilan des activités y sont publiés régulièrement. Nous reconnaissons l'importance de cet outil de communication pour le Conseil et les membres et nos efforts à ce chapitre reflètent bien la priorité que nous lui accordons. Nous remercions les nombreux membres qui ont remarqué et appuyé ces changements. Nous prévoyons que les changements se feront à un rythme beaucoup plus accéléré dans les prochains mois, et, comme toujours, nous apprécions recevoir vos commentaires.

RENOUVELLEMENT DES ADHÉSIONS

Nous avons presque terminé la période de renouvellement des adhésions, et partant, assuré ainsi à nouveau de solides assises à notre organisation, grâce à un taux de renouvellement d'environ 90 % pour presque toutes les catégories de membres, y compris les membres actifs. Nous sommes maintenant fins prêts à reprendre nos activités habituelles de présentation de rapports au Comité du recrutement des membres pour chaque section et au Conseil. Nos services de soutien aux sections nous permettent maintenant de préparer régulièrement pour les sections des étiquettes personnalisées et des rapports statistiques sur une base mensuelle. En transmettant des renseignements précis de façon rapide, il est ainsi possible d'élaborer des stratégies de recrutement mieux ciblées et plus efficaces. Les efforts de renouvellement au niveau des provinces ont donné de bons résultats, grâce à un travail d'équipe. Bravo!

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA SCPH

En août dernier, nous nous sommes rendus à Halifax, en Nouvelle-Écosse, pour participer à une

Assemblée générale annuelle (AGA) tout à fait réussie. Le nombre de participants était remarquable, soit plus de 280. Les expositions, les activités sociales et les conférenciers ont tous été très appréciés, comme en font foi les évaluations des participants. Il y a eu environ 30 % plus d'inscriptions qu'à l'AGA de 1994 qui avait été tenue dans la même ville. Ces données, mises en perspective dans le contexte des récents projets, notamment le programme de mentorat des résidents, le petit-déjeuner des présidents sortants, la reconnaissance spéciale d'un membre local de longue date et un certain nombre de changements au programme même (comme le matériel de soutien aux conférenciers, sous forme de feuillets), sont témoins d'une belle réussite. Félicitations à tous ceux et celles qui ont contribué au succès de cet événement exceptionnel. Nous avons présenté certains des faits saillants de l'AGA dans une autre section du journal (page 306).

PUBLICATIONS

Notre programme de publications reste toujours la pierre angulaire de nos services aux membres. Parmi les nouveaux projets, notons la publication du programme de l'AGA sous forme de supplément au *JCPH* et la production régulière et fort utile du bulletin *Actualités* et offres d'emplois de la SCPH avec une nouvelle cartouche de titres mettant en vedette de nouveaux éléments. Nos *Publications officielles 2001*, comprenant quelque 16 nouvelles lignes directrices et déclarations de principe, ont été publiées en juin. Nous mettons aussi de l'avant des stratégies de communications pour toutes nos publications, afin de nous assurer que nous rejoignons notre public cible. Parmi ces stratégies, notons une nouvelle démarche formelle en matière de planification des relations publiques et des communications, qui est nécessaire pour optimiser la promotion de notre documents d'information sur le rôle des techniciens en pharmacie (page 293) et le droit de prescrire des pharmaciens.

FINANCES

D'autres bonnes nouvelles également au chapitre des finances. Les derniers rapports montrent que la situation budgétaire de la SCPH a effectué un virage à 180 degrés depuis août 2000. Le Conseil dispose maintenant d'une plus grande marge de manoeuvre et a réaffecté des fonds à de nouveaux programmes. À l'interne, les états financiers ont été réaménagés pour inclure la ventilation par centres de coûts et répondent maintenant aux besoins d'information du Conseil. Le rapport des



vérificateurs, qui dresse un bilan positif, a été remis en juillet et approuvé à l'AGA de 2001. Nous avons nommé de nouveaux vérificateurs et nous les avons rencontrés pour leur faire part des insatisfactions passées et de nos attentes. À l'externe, nos comptables contractuels ont mis nos programmes à jour avec les normes et ont considérablement amélioré nos processus internes.

CONFÉRENCE SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE 2002

Notre prochain grand défi est nul doute la Conférence sur la pratique professionnelle (CPP), qui aura lieu du 2 au 6 février 2002. Des annonces préliminaires ont déjà été postées, le programme des conférenciers a déjà été rédigé et le programme final (qui sera également publié comme supplément au *JCPH*) devrait être posté la première semaine de janvier. Les ressources en personnel ont été réorganisées pour s'assurer des plus hauts standards professionnels auxquels s'attendent nos membres pendant un tel événement, le plus important programme éducatif en pharmacie au Canada. Nous prévoyons une autre série d'activités éducatives réussies et un programme de remise des prix tout à fait exceptionnel. Vous recevrez votre programme préliminaire par la poste en même temps que le bulletin d'offres d'emploi du 12 novembre. Nous vous attendons tous en février.

AUTRES PROJETS DU BUREAU NATIONAL

Tous nos autres services, y compris le Programme de prix, le Conseil des Fellows, le Conseil de résidence et nos services de soutien contractuels retenus par la Section Ontario ont été revus et actualisés au besoin. De plus, nous entreprenons deux autres projets : le séminaire de recherche de la CPP et le sondage à l'intention des membres, qui devraient être postés à tous les membres en novembre.

Nous avons toujours des projets sur la continuité des soins, en collaboration avec l'Association des pharmaciens du Canada, et poursuivons notre

participation à l'étude sectorielle de la pharmacie de Développement des ressources humaines Canada, qui s'échelonne au cours des deux prochaines années. Nous avons aussi participé à des projets sur la déclaration des erreurs de médication au sein de la profession et dans le réseau de santé en général. Nos membres continuent de représenter la SCPH auprès de nos nombreux groupes d'intérêts et de participer à nos 35 comités et groupes de travail.

Nous prenons également les mesures nécessaires pour informer nos membres par courriel de tous les développements, lorsque cela est possible. Parmi les dernières annonces courriels, notons «Enthousiasme au bureau» et «La messagerie vocale de la SCPH — la nouvelle génération» en anglais seulement. Si vous n'avez pas reçu ces messages, peut-être nos renseignements sur vous sont-ils périmés. Veuillez donc nous appeler pour nous en faire part. Nous nous ferons toujours un plaisir de corriger la situation et de recevoir vos commentaires. Vous pouvez joindre notre responsable des services aux membres, Laurie Carquez, par téléphone au (613) 736-9733, poste 226, ou par courriel à lcarquez@cshp.ca.

Nous sommes impatients de nous lancer dans ces nombreux projets emballants auxquels la Société et tous ses membres participeront. Les six prochains mois et même plus seront des moments enrichissants dans la vie de la SCPH. Tous les membres du personnel du bureau national de la SCPH sont prêts à relever tous les défis.

Si vous désirez de plus amples informations sur ces questions ou sur d'autres sujets, veuillez communiquer avec le bureau national ou avec le représentant de votre section.

James L. Mann, M. Sc. pharm., FCSHP, directeur exécutif
courriel : jmann@cshp.ca
Site Web SCPH : www.cshp.ca

