

«Tracer le chemin» en «période de turbulence»

par James L. Mann

Dans mon rapport précédent, je me suis attardé à informer le Conseil de la SCPH et les membres des changements au sein du bureau national. Vu le nombre imposant de changements, particulièrement au plan du personnel, le temps que j'ai passé à me familiariser avec tous les aspects de mes nouvelles fonctions n'a pas été vraiment une lune de miel, mais plutôt une *période d'endoctrinement*. Je crois important de commencer ce rapport en soulignant les efforts réels, inestimables, de tout le personnel qui veille à s'assurer que les principales activités de la Société se poursuivent. En effet, les membres du personnel ont joué un rôle entier dans l'orientation, le renouvellement et l'évolution de la SCPH, dans nos

efforts à «tracer le chemin». Je puis affirmer avec fierté, malgré les retards que nous accusons dans nos derniers projets, que nous avons accompli dès le début août un travail titanesque en vue de nous préparer à l'Assemblée générale annuelle (AGA) d'Halifax, qui a été un succès. Comme je l'ai déjà indiqué aux administrateurs, nous avons perdu 40 années d'expérience collective l'été dernier à cause du roulement de personnel, et nous avons passé une grande partie des quatre premiers mois depuis ma nomination en qualité de directeur exécutif à bâtir l'équipe du bureau national avant que nous puissions être en mesure d'entreprendre les tâches prévues. Aujourd'hui, je suis heureux de vous présenter la

continued on page 239



nouvelle équipe de la SCPH, qui a été modifié radicalement sur une très courte période.

PERSONNEL DE LA SCPH

Au cours des derniers mois, les responsabilités au sein du bureau de la SCPH ont été réorganisées pour permettre de répondre de façon adéquate aux priorités de la SCPH.

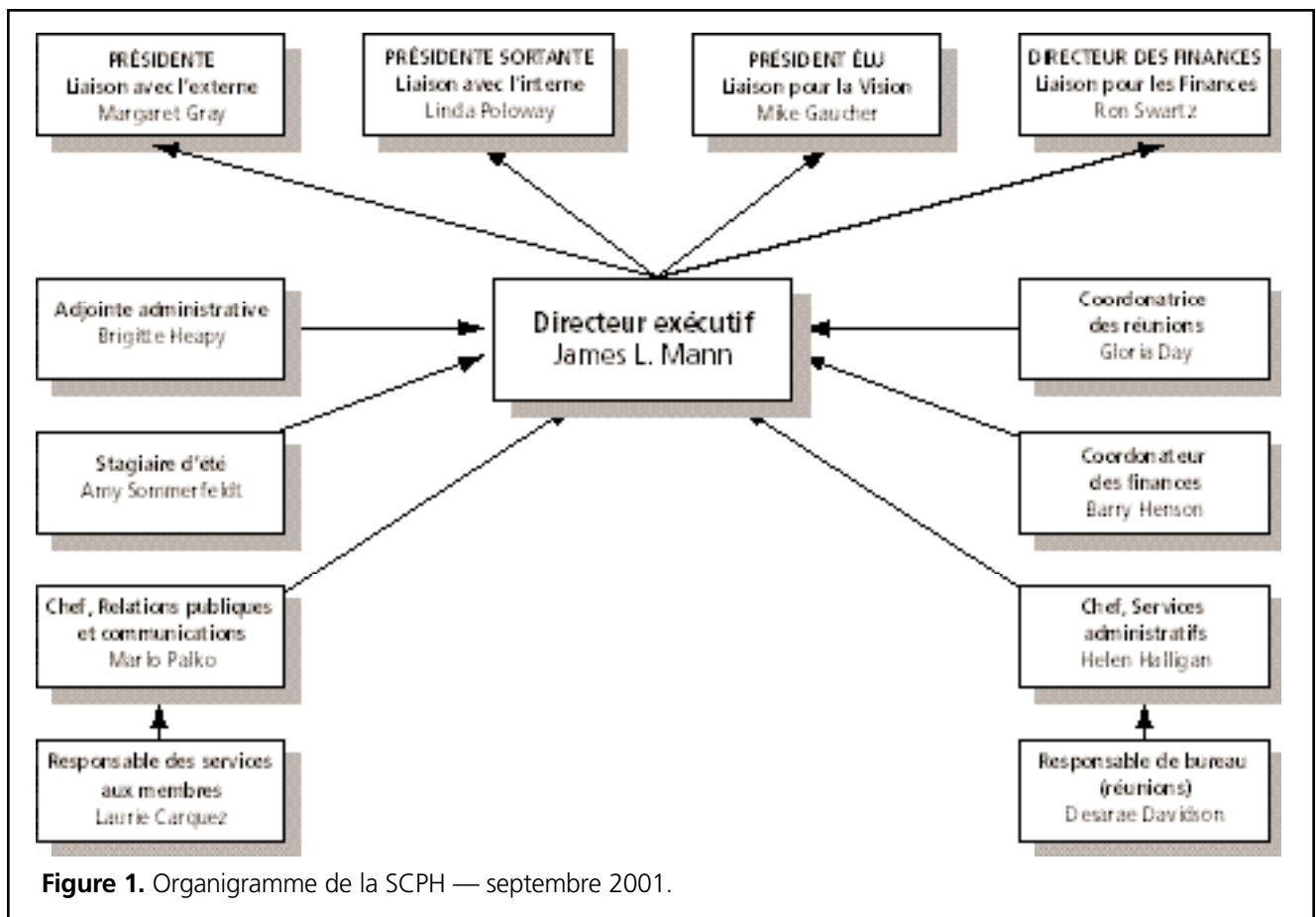
Helen Halligan a débuté le 7 mai en tant que **Coordonnatrice administrative**. Elle est responsable des Prix, du Conseil des Fellows, du Conseil canadien de résidence en pharmacie hospitalière et d'assurer le soutien administratif à la Section Ontario. Helen a su prendre en charge très rapidement d'autres responsabilités qui réclamaient une attention urgente (comme le renouvellement des adhésions, en remplaçant le coordonnateur des services aux membres, Vance Pitre, qui a quitté à la fin d'avril), puisqu'il était impossible de remettre à plus tard le renouvellement annuel d'adhésion du 1^{er} juillet. Il s'est tout de suite avéré qu'Helen était le choix par excellence pour combler le nouveau poste de **Chef, Services administratifs** (le 27 juin 2001), alors qu'elle continue d'aiguiller les réponses de notre équipe à de nombreuses questions touchant les opérations.

Angèle St-Jules, Adjointe administrative, fournissant un soutien aux administrateurs, au Conseil et au directeur exécutif, est partie en congé de maternité à la mi-mars, après la naissance de son fils. Après avoir occupé ce poste pendant trois mois, Cindy Denommée a décidé d'explorer d'autres avenues et c'est **Brigitte Heapy** qui s'est jointe à l'équipe au début juin comme substitut à temps plein d'Angèle. Brigitte est bilingue et

elle a déjà participé de façon notable aux activités du bureau.

Gloria Day a assumé les responsabilités de **Coordonnatrice des réunions** en septembre 2000, après avoir passé sept années au poste de secrétaire-réceptionniste à la SCPH. Elle a su coordonner avec brio tous les efforts de l'équipe de la SCPH, bénévoles comme employés, pour mener à bien la Conférence sur la pratique professionnelle (CPP), la plus importante à ce jour. Gloria s'est occupé aussi en grande partie de la planification de l'AGA, mais elle est malheureusement tombée malade à la fin juin. **Desarae Davidson**, ancienne employée de l'Association des pharmaciens du Canada (AphC) qui a participé à l'équipe de la SCPH lors de la CPP, s'est occupé de nombreuses tâches administratives liées à l'AGA et a accepté le poste de **Responsable du bureau**, après l'AGA.

Barry Henson est le plus ancien employé, ayant passé dix ans au poste de **Coordonnateur des Finances** à temps partiel, poste qui continue toujours d'évoluer. Pour tirer partie au maximum des acquis de Barry, nous lui avons retiré les tâches de tenue de livre de notre comptabilité financière et les avons jumelés aux tâches d'entrée de données du Coordonnateur des services aux membres. Ces tâches sont maintenant assignées à la **Responsable des services aux membres**, poste comblé récemment par **Laurie Carquez**. Nous nous réjouissons que Laurie possède également des compétences en développement et maintenance de site Web, que nous saurons mettre à profit. Nous sommes heureux de la venue de Laurie au sein de l'équipe.



Marlo Palko, notre petit dernier, occupe le poste nouvellement créé de **Chef, Relations publiques et communications**. Marlo est diplômé en sciences politiques de l'Université Queen's, de Kingston, en Ontario, et en relations publiques et arts graphiques. Elle travaillait auparavant pour une importante firme de marketing de Toronto. Nous sommes certains que Marlo saura mener à bien ses mandats en matière de communications, notamment la publication d'un bulletin d'information bimestriel en alternance avec le Journal. L'abondance de sujets qui nous interpelle exige un réseau de communications solide pour être en mesure que nos membres et nos intervenants externes puissent tirer profit de l'expertise et de l'expérience de nos collègues.

Le nouvel organigramme de la SCPH (Figure 1) reflète ces nombreux changements récents au sein du bureau de la Société.

RÉORGANISATION

Le Conseil, par le truchement de la présidente d'alors, Linda Poloway, m'a mandaté de la réorganisation des opérations internes de la SCPH. Je m'attarderai

donc plus précisément à réaménager l'approche «compartimentale» (par exemple, les services à membre unique) qui a été mise en œuvre au cours des années et qui est devenue une source de frustration autant pour le Conseil que les membres. J'ai déjà ciblé le besoin d'un chef de l'administration du bureau, qui s'occupera des activités internes sur une base journalière et qui fera le pont avec les membres en l'absence du directeur exécutif. Comme je l'ai mentionné plus tôt, Helen Halligan occupera donc le poste de chef des services administratifs. Nous avons aussi identifié un besoin en matière de gestion de toutes nos publications et moyens de communications externes, y compris les supports électroniques. Nous avons également répondu au besoin de jumeler la tenue de livres et l'entrée de données par une autre personne que notre coordonnateur des Finances, en créant le poste de responsable des services aux membres sous la direction de Marlo Palko. Nous continuons de voir aux derniers détails de planification de la CPP et de l'AGA grâce au concours de notre coordonnatrice des

réunions, mais nous reconnaissons l'importance du travail d'équipe qui permet d'assurer le succès renouvelé de ces projets de très grande envergure.

SERVICES FINANCIERS

Conjointement avec le directeur des Finances, Ron Swartz, et le coordonnateur des Finances, Barry Henson, nous avons amené un certain nombre de changements à nos activités internes et aux rapports que nous produisons pour le Comité des Finances et pour le Conseil. Nous avons mis sur pied un système de dossiers/comptes fournisseurs pour tous nos fournisseurs, qui est en vigueur depuis le 1^{er} juillet. En outre, nous avons consolidé nos principaux éléments internes, notamment le Conseil canadien de résidence en pharmacie hospitalière, le *JCPH*, le Conseil des Fellows, le Programme de prix, la Fondation pour la recherche et l'éducation, la paie, les avantages sociaux et d'autres. Aussi, nous avons établi un système de fiches d'entreprises pour les sociétés pharmaceutiques, qui comprennent un profil standard d'appui/de contribution pour chaque société, ce qui nous permettra d'améliorer nos relations avec ces importants intervenants.

En ce qui a trait à nos états financiers, nous avons créé une page de **résumé de l'exploitation** à l'intention du Conseil et de nos membres, qui brosse un tableau de la situation financière de la Société, en présentant les principales données par poste budgétaire pour en faciliter la compréhension par tous. De plus, nous avons créé un **index des périodes de déclaration** à l'intention du Conseil et du Comité des Finances et nous avons évité le fouillis en éliminant de nombreux postes budgétaires qui étaient peu ou pas utilisés (et présentant de très petits montants).

MEMBRES

En l'absence d'un coordonnateur des services aux membres, toute l'équipe du bureau a mis l'épaule à la roue pour s'acquitter des tâches de **renouvellement des adhésions** et de publication de la **brochure** et des **affiches** pour les membres qui ont fait l'objet d'une recommandation à l'AGA de 2000. Bien que ces tâches aient accusé d'un retard, elles ont pour la plupart été menées à terme et nous sommes heureux de vous confirmer le taux élevé de renouvellement d'adhésion malgré les nombreux problèmes. La confiance et l'engagement de nos membres envers la Société demeurent inébranlables et sont grandement appréciés dans ces moments de changements.

SOUTIEN INFORMATIQUE

L'un des problèmes depuis longtemps reconnu en matière d'efficacité organisationnelle est le système informatique (matériel et logiciel) et sa capacité à répondre aux exigences des activités qui permettent d'apporter tout le soutien nécessaires à nos membres. Le problème le plus criant identifié jusqu'à ce jour est l'environnement bureautique MacIntosh pour lequel il y a très peu d'employés qui ont été formés et il est difficile d'obtenir du soutien technique, problème d'autant plus grand que la base de données sur les membres (IMIS) a du être adaptée pour un environnement Mac.

Nous avons lancé un appel d'offres pour convertir notre environnement à un environnement IBM (huit postes de travail) et celui-ci devrait avoir été mis en oeuvre d'ici la fin d'août 2001. Après discussions avec les administrateurs et le Comité des Finances, nous avons pu débloquer des fonds pour cette conversion dans le budget 2001-2002. L'un des aspects les plus importants était la base de données IMIS de la Société. Heureusement, ce système peut être facilement configuré pour un environnement IBM, et cette base de données devrait être pleinement opérationnelle d'ici le début de l'automne.

LE JOURNAL CANADIEN DE LA PHARMACIE HOSPITALIÈRE

Le *JCPH*, qui aura été publié quatre fois en 2001, continue de représenter un avantage exceptionnel pour les membres. Malgré la baisse de revenus publicitaires au cours des quelques dernières années, nous avons pu atteindre l'équilibre budgétaire pour les deux premiers numéros du présent volume et pour le programme de l'AGA 2001. Pour la première fois cette année, le programme de l'AGA était publié comme supplément au Journal et ce sera aussi le cas pour les prochains programmes de la CPP. Cette nouveauté rend les programmes plus attrayants en termes de publicité. Nous avons réamorcé les négociations avec les agences publicitaires et Keith Healthcare (sous la direction de Cliff Goodman) a entrepris de repositionner le Journal au sein de l'industrie pharmaceutique. Nous avons aussi mis en perspective les façons dont les pharmaciens contribuent à la gestion de l'utilisation des médicaments et la raison pour laquelle il est dans le meilleur intérêt de l'industrie d'appuyer les pharmaciens dans ce rôle. Scott Walker, le rédacteur en chef du Journal, a jeté les bases qui assureront la viabilité du Journal en produisant un encart sur l'éducation continue (ÉC), qui sera inséré dans tous les numéros. Les encarts ÉC jouissent d'une grande



popularité et ont aussi été un moyen de publication pour nos membres des Réseaux de pratique spécialisée. Grâce à nos efforts et à ceux de nos agences publicitaires, nous espérons ramener la fréquence de parution à cinq numéros annuels dès le début de 2002.

ACTIVITÉS EXTERNES

Nous continuons de participer à une variété d'activités externes, à la fois en partenariat et par l'intermédiaire de représentants, pour nous occuper d'une foule de questions touchant l'ensemble de la profession au niveau national. La **continuité des soins**, projet mené conjointement avec l'APhC depuis les trois dernières années, a culminé sur la tenue de deux ateliers qui ont fait l'objet de comptes rendus et d'actions à entreprendre afin d'orienter nos collègues des milieux communautaire et hospitalier. L'un des objectifs communs de ces deux ateliers a été de s'assurer que les modèles pratiques de continuité des soins qui ont été présentés et décrits lors de ces ateliers sont mis à la disposition de nos collègues qui sont dans le «feu de l'action». Par conséquent, les comptes rendus du dernier atelier seront publiés sur les sites Web de l'APhC et de la SCPH, dès septembre. Le président sortant, Robin Ensom, a été nommé co-président des ateliers sur la continuité des soins pour la SCPH, et Nancy Roberts a été l'une des figures clés du comité de planification.

Le problème omniprésent sous de nombreux aspects de **pénurie de pharmaciens (la demande)** a été l'objet d'un effort national mené par l'APhC, avec l'aide de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Suite à la rencontre de toutes les associations en février 2000, une analyse de la situation de la pharmacie a été réalisée ce printemps. Un comité de direction est présentement formé pour orienter cette initiative au plan national, par l'intermédiaire d'une étude sectorielle de DRHC, qui devrait être terminée d'ici la fin 2002 ou le début 2003. L'importance que revêt ce problème et son retentissement sur la pratique est évident pour tous nos collègues et occupe toujours une place importante dans tout ce qu'entreprend la Société à ce sujet.

Les **erreurs de médication** continuent d'être le principal sujet de l'ordre du jour de notre profession et le Conseil ainsi que les membres en général seront très intéressés par les importants efforts qu'a déployés Santé Canada pour mettre au point un programme national de déclaration des erreurs de médication. D'ailleurs, la SCPH a son propre comité à ce sujet et a participé à d'autres initiatives, comme celle de l'Institute for Safe Medication Practices du Canada et bien sûr l'élaboration du programme de Santé Canada.

Nous voyons aussi continuellement à nous assurer que la Société atteindra les objectifs qu'elle s'est établie dans son énoncé de la **Vision 2003**. Cet énoncé nous lance un défi très clair à tous, notamment en cernant le rôle du pharmacien d'hôpital qui est appelé à améliorer les soins aux patients, et à prendre les initiatives nécessaires pour y parvenir. Tout le personnel du bureau a été mis à l'épreuve par les tâches courantes et continue d'apporter allègrement son soutien à la profession de toutes les manières possibles. Nous sommes impatients de travailler avec le Conseil, les membres de nos nombreux comités et groupes de travail, nos représentants auprès des organismes externes et nos membres en général sur les questions autres que la gestion interne de la Société, dans les mois et les années à venir.

Au nom de tout le personnel du bureau, je tiens à remercier sincèrement la présidente, Linda Poloway, et les administrateurs pour la patience et la compréhension dont ils ont fait preuve au cours de cette année qui ne peut être décrite que par les mots *période de turbulence*.

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 : <http://www.cshp.ca>

