



N° de dossier : 5134-17-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PLAIGNANT :



PROFESSION :

PHARMACIEN

Préparé par :
M'banze Évelyne Isamene et
Ghauthy Jean-Baptiste, analystes
31 mai 2020

Approuvé par :
André Gariépy, avocat, F.Adm.A. ASC
Commissaire

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte..... 1

1.1 Résumé de la situation 1

1.2 Attentes du plaignant envers le commissaire 1

2. Cadre législatif2

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire..... 2

2.2 Compétence du commissaire..... 2

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile..... 2

2.4 Obligations générales des ordres et d’autres acteurs dans l’admission..... 2

3. Examen de la plainte.....3

3.1 Recevabilité de la plainte..... 3

3.2 Profil du plaignant..... 3

3.3 Analyse de la problématique..... 4

3.3.1 Organisation des stages 4

 Milieux de stage4

 Équipe des stages : Rôles et responsabilités.....4

3.3.2 Outils d’analyse et de suivi des stages..... 5

 Types d’évaluation.....5

3.4 Analyse de la problématique..... 6

3.4.1 Manuel des stages et Plans de stage 6

3.4.2 Fiche d’évaluation globale des compétences (FEGC) et Cliniciens associés (CA)7

3.4.3 Évaluation des stages 9

3.4.4 Composition et responsabilité du jury d’examen..... 15

3.4.5 Révision de l’évaluation des stages..... 16

3.4.6 Comité de levée d’exclusion 17

4. Conclusions.....20

4.1 Conclusions sur le cas du plaignant 20

4.2 Conclusions sur le fonctionnement général du processus 21

5. Recommandations21

5.1 Recommandations concernant le dossier du plaignant..... 21

5.2 Recommandations sur le fonctionnement général du processus..... 21

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées23

Annexe 2 : Outils d’analyse et de suivi de stage25

Annexe 3 : Compétences au Manuel des stages et aux plans de stage27

Annexe 4 : Extrait de l’évaluation formative du stage PAP450029

Annexe 5 : Résumé FEGC – Stage PAP4500 du plaignant (septembre 2016) 31

Annexe 6 : Résumé FEGC – Stage PAP4520 du plaignant (novembre 2016).33

ABRÉVIATIONS

ATP :	Assistant technique en pharmacie
BCAP :	Bureau du Commissaire à l'admission aux professions
BCM :	Bilan comparatif des médicaments
CA :	Clinicien associé
CAS :	Cahier d'accompagnement du stagiaire
CCAPP :	Conseil canadien de l'agrément des programmes de pharmacie
FEGC :	Fiche d'évaluation globale des compétences
QeP :	Programme de qualification en pharmacie de l'Université de Montréal
UdeM :	Université de Montréal
RFP :	Responsable de formation professionnelle
Pharm. D. :	Programme de doctorat de premier cycle en pharmacie de l'Université de Montréal

1. Mise en contexte

Monsieur [REDACTED] a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions le 25 septembre 2017 au sujet d'une difficulté rencontrée dans sa démarche d'admission à la profession de pharmacien au Québec.

1.1 Résumé de la situation

Le plaignant a entamé les démarches d'admission à l'Ordre des pharmaciens du Québec (ci-après « Ordre ») en 2002, sur la base d'un diplôme en pharmacie obtenu en France en 1980 et d'une expérience professionnelle d'environ 20 ans acquise à l'étranger. Ces premières démarches d'admission à l'Ordre n'ont pas abouti. En 2015, il a été admis à suivre le Programme de qualification en pharmacie (ci-après le « QeP ») de l'Université de Montréal (UdeM).

Le QeP est un programme de formation intensive créé par la Faculté de Pharmacie de l'Université de Montréal en collaboration avec l'Ordre des pharmaciens du Québec. Ce programme vise à fournir aux diplômés en pharmacie formés à l'étranger une formation complémentaire requise en vue d'exercer la profession au Québec. Ce programme est d'une durée de 16 mois et comporte deux volets : formation théorique (cours) et la formation pratique (stages)¹.

La réussite du QeP permet d'accéder au stage d'internat de l'Ordre, qui constitue la dernière étape du processus menant à la délivrance du permis de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Le plaignant a complété avec succès le volet théorique de la formation, mais n'a pas satisfait à l'exigence de réussir le volet pratique au terme de deux stages communautaires obligatoires. En conséquence, il a été exclu du programme², en vertu de l'article 16.1 *du Règlement des études de premier cycle* de l'Université de Montréal³.

Le plaignant est en désaccord avec la décision de l'exclure du programme. Il attribue sa moins bonne performance aux stages à plusieurs facteurs, dont l'environnement de travail et le système d'évaluation de stage. Il allègue qu'il y a des incohérences dans les évaluations effectuées par les différents intervenants au processus de validation des stages.

1.2 Attentes du plaignant envers le commissaire

Le plaignant sollicite l'intervention du commissaire en vue :

1. D'obtenir une consultation des évaluations des stages détaillées effectuées par les différents intervenants dans le processus ;
2. De vérifier le mécanisme de reconnaissance des compétences pratiques ;
3. D'étudier la collaboration entre l'Ordre et la Faculté de pharmacie.

¹ <https://admission.umontreal.ca/programmes/qualification-en-pharmacie/>.

² Lettre de la Présidente du comité de réévaluation en cas de l'exclusion des études à la doyenne de la Faculté de pharmacie de l'UdeM, le 5 juin 2017, document fourni par le QeP.

³ [Secrétariat général-Règlements et politiques, UDM](#). Ce règlement régit l'admission et les études de premier cycle à l'Université de Montréal à compter de l'automne 2016.

2. Cadre législatif

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire

L'examen des plaintes déposées au bureau du commissaire s'appuie, entre autres, sur le *Code des professions*⁴, la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes. Il s'agit de la première fonction du commissaire :

[...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession⁵.

Dans l'exercice de cette fonction, le commissaire peut effectuer une enquête. Toutefois, ce recours n'est pas une contre-évaluation des compétences ni un mécanisme d'appel ou de révision d'une décision. En d'autres termes, le commissaire ne peut se prononcer sur les compétences, ni délivrer de permis ou de certificat de spécialiste au nom d'un ordre, ni modifier une décision, ni ordonner la modification d'une décision.

Au terme de l'examen d'une plainte, le commissaire émet des conclusions et peut faire des recommandations à l'ordre professionnel ou autre acteur visé, ou à toute autre partie prenante à l'admission.

2.2 Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs d'une démarche d'admission à une profession régie par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission.

Une plainte peut être formulée contre l'ordre professionnel, un ministère, un organisme, un établissement d'enseignement ou une personne impliquée. Elle peut concerner l'obtention d'un permis (régulier, restrictif, temporaire ou spécial), d'un certificat de spécialiste ou d'une autorisation spéciale d'exercer, ou la première inscription au tableau de l'ordre, ou une décision de l'ordre prise en vertu de l'article 45.3 du Code⁶, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile

Toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant une instance judiciaire (c.-à-d. un tribunal). De même, les éléments d'un dossier de plainte, y compris les conclusions et les recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour les plaignants et plaignantes que pour les ordres professionnels et les autres parties prenantes. Le présent document est visé par ces règles⁷.

2.4 Obligations générales des ordres et d'autres acteurs dans l'admission

Les ordres professionnels doivent s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission qu'ils adoptent. Ils doivent s'assurer que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec⁸.

⁴ [RLRQ, chapitre C-26](#), section II « Commissaire à l'admission aux professions », articles 16.9 à 16.23.

⁵ [Ibid.](#), art. 16.10, par. 1°.

⁶ Il s'agit d'une disposition donnant la possibilité aux ordres d'évaluer la compétence d'une personne qui satisfait aux conditions de délivrance d'un permis ou est titulaire d'un permis sans être inscrite au tableau depuis un nombre d'années supérieur à celui prévu à un règlement de l'art. 94(j), Code (deux à cinq ans, selon la profession). Autrement dit, elle concerne les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

⁷ [Code des professions \(RLRQ, c. C-26\)](#), art. 16.16 et 16.17.

⁸ [Ibid.](#), art. 62.0.1, par. 7°.

Les ordres exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Dans l'admission aux professions qu'ils régissent, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à de tierces parties.

3. Examen de la plainte

La plainte est un recours pour les individus qui rencontrent des difficultés ou des problèmes dans leurs démarches. Dans l'examen d'une plainte relative à l'admission à une profession, le commissaire regarde si les processus ou activités en cause respectent les lois et les règlements, ainsi que les principes et les bonnes pratiques dans le domaine.

Pour ce faire, le commissaire enquête sur le fonctionnement de ces processus ou activités. Il peut alors porter son regard sur divers aspects : juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif, etc. Il examine également les rôles, les actions et la conduite des organisations et des individus impliqués. Bien qu'il reçoive des points de vue parfois divergents sur une même situation, l'examen de la plainte est une démarche non contradictoire. Le commissaire émet de façon impartiale sa propre opinion sur la situation.

Si la plainte lui paraît fondée, le commissaire propose des actions qui pourraient corriger ou améliorer la situation ou des mesures pour éviter que semblable situation se reproduise.

3.1 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du mécanisme d'admission par équivalence de diplôme ou de formation et son prolongement dans la formation d'appoint et les stages. Le motif de la plainte réside essentiellement dans le refus par la Faculté de pharmacie de lever l'exclusion du plaignant du QeP. Cette levée lui permettrait la reprise de stages en vue de poursuivre la démarche d'admission à l'Ordre. La plainte vise ici un acteur autre que l'Ordre dans la démarche d'admission, soit la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.2 Profil du plaignant⁹

- Le plaignant est titulaire d'un diplôme de pharmacie délivré en France en 1980 ;
- Il aurait exercé la profession à l'étranger pendant environ 20 ans, soit dès la fin de ses études en pharmacie jusqu'à son immigration au Québec en 2001 ;
- Au Québec, il a travaillé comme assistant technique en pharmacie environ une quinzaine d'années avant son admission au QeP ;
- Il a été admis au QeP de l'Université de Montréal en automne 2015 ;
- Il a effectué les 3 stages obligatoires du QeP soit :
 - o PAP2500 - Stage d'observation d'une semaine, qui vise l'introduction à la prestation des soins pharmaceutiques en milieu hospitalier (stage de 1 crédit d'une durée d'une semaine, suivi et réussi en hiver 2016) ;
 - o PAP4500 - Stage en milieu communautaire d'initiation à la pratique pharmaceutique (stage de 8 crédits et d'une durée de 8 semaines suivi de septembre à novembre 2016 et non réussi)¹⁰ ;
 - o PAP4520 – Stage en milieu communautaire de perfectionnement de pratique pharmaceutique (stage de 8 crédits et d'une durée de 8 semaines, suivi de novembre à décembre 2016 et non réussi)¹¹ ;
- Il a été exclu du QeP en janvier 2017.

⁹ Lettre à l'OPQ suite à l'exclusion du programme QeP, 25 septembre 2017 et Demande d'intervention concernant le permis d'exercice de pharmacie, op.cit., p. 2., documents fournis par le plaignant. Aussi, *Rapport de cheminement académique pour le comité de révision de levée de l'exclusion*, document fourni par le QeP, le 12 février 2018

¹⁰ Manuel de stage pages 6 et 8 ; dossier du plaignant – section relevé de notes ; document fourni par les représentants du QeP

¹¹ *Ibid.* p. 9

3.3 Analyse de la problématique

La dernière étape du processus de reconnaissance de l'équivalence pour le plaignant consiste à démontrer la réussite des deux derniers stages d'apprentissage obligatoires en milieu communautaire, le PAP4500 et le PAP4520.

Pendant ces stages, l'étudiant exerce diverses activités d'apprentissage pour acquérir les compétences spécifiques et transversales liées à la pratique. Le tableau ci-dessous présente les compétences de la profession

Tableau 1 – Compétences visées par le QeP

Compétences spécifiques à la profession à acquérir	Compétences transversales à démontrer
1) Prodiguer des soins pharmaceutiques 2) Services à la communauté 3) Gérer les opérations et la pratique	1) Professionnalisme 2) Communication 3) Travail en équipe 4) Raisonnement scientifique et pensée critique 5) Autonomie dans l'apprentissage 6) leadership

Source : Manuel des stages 2016-2017, Faculté de pharmacie 2015,2016, V1608, p. 5, document fourni par le QeP, le 17 juin 2019.

Pour la Faculté de pharmacie, bien que différentes l'une de l'autre, les compétences spécifiques travaillent en synergie. En tout temps durant le stage, l'étudiant doit intégrer les compétences spécifiques et transversales essentielles à la profession.

3.3.1 Organisation des stages

Milieux de stage

Selon l'information obtenue en cours d'enquête¹², le milieu de stage dans le cadre du QeP est choisi en fonction des critères de sélection et d'évaluation du milieu mis en place par le comité d'agrément des stages de la Faculté de pharmacie. Le processus d'agrément pour les milieux de stage a été instauré en 2016 selon les exigences du Conseil canadien de l'agrément des programmes de pharmacie (CCAPP).

Équipe des stages : Rôles et responsabilités¹³

La réalisation des stages est encadrée par plusieurs intervenants qui travaillent en équipe pour assurer le bon déroulement des activités. Selon les documents obtenus en cours d'enquête, les intervenants ci-dessous ont joué un rôle dans le déroulement et les évaluations des stages du plaignant.

1. Clinicien associé (CA)
- C'est le pharmacien du milieu de stage, responsable de l'encadrement et de l'évaluation de l'étudiant (superviseur du stage) ;

¹² Message électronique des représentants du QeP au BC, le 17 juin 2019, document fourni par les représentants du QeP.

¹³ Manuel des stages 2016-2017, pages 10 et 11.

2. Responsable de la formation professionnelle (RFP)
C'est le pharmacien de la Faculté de pharmacie de l'UdeM chargé de faire le suivi pédagogique des étudiants durant le stage et le suivi des évaluations effectuées par les CA. Il a la responsabilité de contacter les CA et les stagiaires en cas de difficulté durant le stage. Il fait également partie du jury de stage.
3. Jury de stage ou jury d'examen
Il a la responsabilité d'analyser les évaluations des étudiants à la fin de chaque période de stages et de statuer sur les notes finales.
4. Comité de réévaluation en cas de l'exclusion des études¹⁴
Il a le mandat d'évaluer les dossiers d'étudiants en situation d'exclusion d'un programme de la Faculté (diplôme, expérience, cheminement professionnel...) et de faire une recommandation quant au maintien ou à la levée de l'exclusion.

3.3.2 Outils d'analyse et de suivi des stages

L'Université s'est dotée de plusieurs outils pour aider les étudiants et les CA dans leurs activités de stage, notamment :

- Le manuel des stages ;
- Le plan de stage ;
- Le cahier d'accompagnement du stagiaire (CAS) ;
- Le tableau des activités effectuées en stage ;
- La fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC) ;
- Le plan de réussite.

Selon les documents obtenus en cours d'enquête, certains outils d'analyse et critères qui ont servi lors du déroulement des stages du plaignant ont été ajoutés dans le manuel et plan des stages en 2016¹⁵, soit l'année de la formation pratique du plaignant. Il s'agit notamment du tableau des activités et du plan de réussite.

Le principe de « réussite ou échec » pour l'attribution des notes est également présenté comme une nouveauté de la même année. Ces outils sont décrits à l'Annexe 2 se trouvant à la page 25 du rapport.

Types d'évaluation

Dans le cadre d'un stage d'études, l'étudiant du QeP peut exercer toutes les activités réservées au pharmacien en vertu de l'article 17 de la *Loi sur la pharmacie*¹⁶. Il doit réaliser ces activités afin d'atteindre les cibles d'apprentissage reliées à son stage sous la supervision d'un pharmacien présent dans la pharmacie¹⁷. L'évaluation porte sur l'ensemble de ces activités.

Trois types d'évaluation ont lieu au cours d'un stage¹⁸ :

- L'auto-évaluation : À mi-stage (4^e semaine), le stagiaire effectue son auto-évaluation, en utilisant les outils pour le suivi des activités, comme le CAS, le tableau des activités, etc. Il doit par la suite présenter son auto-évaluation au CA lors de la rencontre pour l'évaluation formative.

¹⁴ Lettre de la doyenne de la Faculté au plaignant, le 6 juin 2017, document fourni par le QeP.

¹⁵ Manuel des stages, p.1, Plan de stage PAP4500, stage en milieu communautaire 1 et Plan de stage PAP4520, stage en milieu communautaire 2, Année 2016-2017, p. 1. Nouveautés 2016 : surlignées en VERT dans le texte, documents fournis par le QeP, 2019-06-17.

¹⁶ [RLRQ, chapitre P-10.](#)

¹⁷ Manuel de stage p. 12 et p. 15

¹⁸ Plan de Stage PAP4500 et PAP4520, p. 10

Personne impliquée : Stagiaire

- L'évaluation formative : Il s'agit de l'évaluation de performance de l'étudiant à mi-stage (4^e semaine). Cette évaluation ne compte pas dans la note finale du stage. Son but est d'améliorer l'apprentissage en cours, en détectant les difficultés de l'apprenant dans le but d'apporter des améliorations ou des correctifs appropriés¹⁹.

Personnes impliquées : Stagiaire, CA et RFP (c'est-à-dire la Faculté)

- L'évaluation certificative : Il s'agit de l'évaluation de performance de l'étudiant à la fin du stage. Elle est faite par le CA uniquement. Par la suite, elle est transmise au RFP pour le suivi des apprentissages et au jury des stages pour l'analyse et l'attribution de la note finale.

Personnes impliquées : CA et RFP.

3.4 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession de pharmacien s'effectue selon les dispositions du *Code des professions*, de la *Loi sur la pharmacie* et des règlements afférents.

Compte tenu du profil du plaignant, sa candidature a été traitée en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation aux fins de la délivrance d'un permis de pharmacien*²⁰ (ci-après le « Règlement »).

Selon le Règlement, un candidat ou une candidate qui ne détient pas un diplôme donnant ouverture au permis doit faire reconnaître l'équivalence de son diplôme ou de sa formation par l'Ordre, afin d'obtenir le permis de pharmacien.

Dans le cheminement d'admission suivi par le plaignant, la reconnaissance de l'équivalence est accordée après avoir complété avec succès le QeP. Le plaignant n'a pas satisfait à l'exigence de la réussite des stages du QeP et a été exclu du programme. Aussi, en vertu du Règlement, il ne peut poursuivre ses démarches d'admission à l'Ordre.

L'examen de la situation du plaignant a soulevé des questions sur les sujets suivants :

1. Manuel des stages et Plans de stage ;
2. Fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC) et Cliniciens associés (CA) ;
3. Évaluation des stages ;
4. Composition et responsabilité du jury d'examen ;
5. Révision de l'évaluation des stages ;
6. Comité de levée d'exclusion ;
7. Règlement pédagogique sur l'exclusion du programme.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chacun, ainsi que les faits allégués ou constatés durant l'enquête. Les différents aspects de la problématique (listés ci-haut) font l'objet d'une analyse de conformité et d'une analyse critique.

3.4.1 Manuel des stages et Plans de stage

Le plaignant a effectué trois stages obligatoires dans le cadre de sa formation au QeP :

- PAP2500 – stage en milieu hospitalier ;
- PAP4500 – stage en milieu communautaire 1 ;
- PAP4520 – stage en milieu communautaire 2.

¹⁹ https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89valuation_formative

²⁰ [RLRQ, c. P-10, r. 18](#)

Dans le cadre de ce rapport nous allons nous concentrer sur les deux stages effectués en milieu communautaire puisqu'ils sont non réussis et la cause de l'exclusion du plaignant du QeP.

Préalablement aux stages, les étudiants suivent une formation pré-stage qui est donnée par la Responsable de la formation professionnelle (RFP). Durant cette rencontre, ils sont formés sur les attentes par rapport au stage. Les documents et outils à utiliser, les modalités d'évaluation et grille d'évaluation leur sont présentés.

Durant ces stages, l'étudiant doit démontrer qu'il a acquis les compétences spécifiques liées à la pratique. Il doit prouver la maîtrise de ces compétences spécifiques à travers la réalisation de plusieurs compétences transversales. Compétences spécifiques et transversales se trouvent dans le manuel des stages ainsi que les plans de stages et sont illustrées à l'Annexe 3 de la page 27 de ce document.

Les compétences indiquées au manuel des stages ne sont pas exactement les mêmes que sur les plans de stage et ceci pour les deux stages. Le manuel fait état de deux compétences spécifiques visées autant pour le premier stage PAP4500 que pour le second stage PAP4520. Tandis que dans les plans de stage nous observons trois compétences spécifiques pour chacun des stages.

Pour le stage PAP4500, le libellé de la première compétence spécifique « Soins pharmaceutiques » est différent du manuel des stages au plan de stage. Selon le manuel, le travail en équipe est une compétence transversale primordiale à démontrer tandis que cette compétence n'est même pas listée parmi les compétences primordiales au plan de stage. On la mentionne au plan de stage dans la liste de toutes les compétences à acquérir.

D'aucuns pourraient croire important d'arrimer les compétences du manuel des stages et celles des plans de stages. La Faculté de Pharmacie dit qu'il est erroné de comparer ces deux documents, car le manuel de stages contient de l'information générale aux trois stages tandis que le plan de stage contient l'information spécifique à chacun des stages. Nous comprenons que le plan de stage puisse contenir de l'information détaillée et plus complète que le manuel de stage, mais en ce qui a trait aux compétences spécifiques et compétences transversales primordiales²¹, il pourrait être utile que l'information colligée soit uniforme.

3.4.2 Fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC) et Cliniciens associés (CA)

Pour procéder à l'évaluation de la performance du stagiaire, le clinicien associé (CA) utilise la Fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC). Cette fiche ou grille d'évaluation est accessible en ligne. Cette fiche est également utilisée par l'étudiant pour procéder à son auto-évaluation. Évaluation formative et auto-évaluation ont lieu à la 4^e semaine de stage.

Ci-dessous, une brève description de la FEGC et des mécanismes de fonctionnement.

a) Fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC)²²

La FEGC comprend 4 sections :

- Les 3 premières sections font référence à des compétences spécifiques énumérées au Tableau 1 qui sont :
 1. Prodiguer des soins pharmaceutiques ;
 2. Services à la communauté ;
 3. Gérer les opérations et la pratique ;
- o À chaque compétence spécifique sont rattachées plusieurs compétences essentielles ;

²¹ Manuel de stage p. 8-9 et plan de stage p. 3.

²² Renvoi à la note de bas de page no 13, p. 19.

- o Chaque compétence essentielle se décline en un certain nombre de compétences transversales dont les principales ont été énumérées pour chacun des stages à l'Annexe 3 de la page 27 dans la colonne du Plan de stage ;
- o Compétences essentielles et compétences transversales sont évaluées comme suit par le CA :
 - **R** ➡ maîtrise la compétence selon les attentes ;
 - **(+)** ➡ maîtrise la compétence au-delà des attentes ;
 - **(-)** ➡ ne maîtrise pas la compétence selon les attentes.
- o Il y a un espace dédié aux commentaires. Il est recommandé au CA de commenter toutes les compétences. Une compétence jugée non maîtrisée **(-)** devra être justifiée²³ ;
- o Il est important de préciser que les compétences transversales de la fiche sont parfois qualifiées de "compétences transversales essentielles" dépendamment de la compétence essentielle évaluée. Les compétences transversales sont croisées et doivent être toutes prises en considération par l'étudiant de telle sorte qu'il ne peut viser certaines compétences et laisser de côté d'autres ;
- o À chaque compétence est associée une pondération variable en fonction du stage évalué, le tout supporté par un algorithme de notes calculé par le système Ugopharm ;
- o Compétences essentielles et compétences transversales essentielles sont en gras dans la fiche. Voir un extrait de la FEGC illustrant les compétences essentielles, les compétences transversales essentielles et les compétences transversales à l'Annexe 4 de la page 29 du rapport ;
- La quatrième section intitulée « Incident critique » est réservée à toute action posée par l'étudiant jugée inacceptable dans le cadre du stage notamment s'il y a risque pour le patient, s'il y a risque pour l'étudiant, si l'interaction avec le précepteur et son équipe est problématique ou si l'image de la profession peut être ternie²⁴. Le CA doit signaler à la Faculté toute situation répondant à cette définition.

L'évaluation finale de chaque stage est attribuée sur le principe de réussite (R) ou d'échec (E) par le jury de l'examen. Il n'y a pas de note numérique.

Un stagiaire peut se retrouver en situation d'échec dans les cas suivants :

Échec attribué par le système Ugopharm :

- 1 compétence essentielle ou une compétence transversale essentielle est notée **(-)**;
- 3 compétences transversales sont notées **(-)**.

Il faut que l'échec soit par la suite entériné par le jury d'examen.

Échec attribué par le jury d'examen :

- Les commentaires du CA sur la FEGC n'influencent pas la note globale attribuée par le système. Mais ils sont pris en compte par le jury lors de l'examen des évaluations certificatives et peuvent faire changer la note ;
- L'incident critique en stage sera obligatoirement discuté entre les membres du jury et peut faire échouer le stage.

²³ Renvoi à la note de bas de page no 18 p. 10.

²⁴ Renvoi à la note de bas de page no 13, p. 19.

Le plan de stage et la FEGC sont présentés aux étudiants durant le pré-stage. Ces derniers savent qu'ils doivent performer pour réussir toutes les compétences. Toutefois la complexité, la rigueur et la subtilité de la grille ne leur sont pas présentées dans tous ces détails. Les paramètres de l'évaluation leur sont présentés comme demandé au Règlement des études de premier cycle de l'Université (section 9.1 c),²⁵ mais on ne leur communique pas la procédure en vue de la validation des stages.

b) Formation des cliniciens associés (CA)

Les CA sont des pharmaciens travaillant dans le milieu communautaire, dans un établissement de santé ou dans tout autre milieu pertinent qui contribuent à la formation des générations futures de pharmaciens. Ils ne sont pas rémunérés et sont des partenaires de la Faculté²⁶.

Pour être CA, il faut remplir certains critères bien précis parmi lesquels :

- Être inscrit au tableau de l'Ordre des pharmaciens du Québec ;
- Détenir une expérience de travail avec permis d'exercice,
- N'avoir aucune restriction à son permis d'exercice, ne jamais avoir été radié, etc.

La Faculté s'assure que les CA possèdent les connaissances requises liées à leur responsabilité en leur donnant une formation en ligne au moment d'obtenir le statut de clinicien associé. Le statut de CA se renouvelle tous les cinq ans en réussissant un complément de formation en ligne.

Les CA sont en quelque sorte des maîtres de stage et doivent bien guider et encadrer les étudiants afin que le stage se déroule dans les meilleures conditions possibles. Lorsqu'ils accueillent l'étudiant, les CA ne connaissent rien du dossier académique et professionnel de ce dernier. Ils savent uniquement que c'est un étudiant du QeP ou du programme *Pharm. D.* de la Faculté. L'une des nombreuses responsabilités du CA est de procéder à l'évaluation formative et certificative de l'étudiant en complétant la FEGC. Les CA encadrent au maximum 6 étudiants par année : étudiants du programme *Pharm. D.* et étudiants du QeP confondus. Dans les faits, la Faculté nous a informés qu'ils prennent en moyenne 2 stagiaires par année.

Selon le QeP, les CA ne peuvent, en complétant la FEGC, distinguer les compétences essentielles des compétences non essentielles, car elles sont présentées sous le même caractère typographique à l'écran. Ceci afin d'éviter des biais dans l'évaluation et assurer une certaine objectivité. Les CA ne connaissent pas la note globale calculée et attribuée par le système aux stagiaires puisque celle-ci n'est connue que du QeP. Ils ne connaissent pas non plus la note finale du jury, car elle ne leur est pas transmise. Mais en tant que superviseur immédiat de l'étudiant, les CA ont une bonne idée de ce que devrait être l'évaluation globale de l'étudiant puisqu'ils l'ont eux-mêmes complétée.

Nous avons reçu les FEGC formatives et certificatives du plaignant et nous avons pu distinguer les de compétences essentielles et les compétences transversales essentielles pour les 2 types d'évaluation (évaluation formative et évaluation certificative) puisqu'ils sont en caractère gras à l'impression. Nous avons également compris que les CA peuvent imprimer la FEGC et peuvent par conséquent différencier les compétences essentielles et les compétences transversales essentielles.

3.4.3 Évaluation des stages

Pour analyser chaque stage, il est nécessaire de comprendre le processus de l'évaluation et ces différentes étapes :

Processus d'évaluation

- Le CA procède à l'évaluation formative en ligne directement dans Ugopharm (4^e semaine) ;

²⁵ <https://registraire.umontreal.ca/fileadmin/registrariat/documents/Annuaire/2015-2016/5ReglementEtudes1erCycle.pdf>.

²⁶ <https://pharm.umontreal.ca/faculte/autres-partenaires-academiques/cliniciens-associes/>.

- Le stagiaire procède à son auto-évaluation (4^e semaine) ;
- Le stagiaire et le CA discutent de l'évaluation et de l'auto-évaluation ;
- Le stagiaire rédige le Plan de réussite à partir de son auto-évaluation et de l'évaluation formative. Le plan de réussite doit être signé par le CA et déposé sur Studium²⁷ pour le RFP (5^e lundi de stage) ;
- Le RFP reçoit tous les documents d'évaluation et doit faire le suivi des évaluations formatives et certificatives. En cas de problème et de difficulté durant le stage, le RFP doit contacter l'étudiant et le CA et faire le suivi des évaluations ;
- Le CA produit l'évaluation certificative (8^e semaine).

a) Stage PAP4500 – septembre 2016

Le stage PAP4500 est le premier stage en milieu communautaire obligatoire du plaignant. C'est un stage d'intégration des compétences reliées à la pratique en milieu communautaire²⁸. Il sert de prérequis au stage PAP4520. Un résumé de l'évaluation formative versus l'évaluation certificative du plaignant est présenté à l'Annexe 5 de la page 31 du rapport.

Évaluation formative

Dans l'évaluation formative effectuée à mi-stage, le plaignant a eu 3 compétences non réussies au niveau de la compétence spécifique « Soins pharmaceutiques ». À part cela, il a réussi toutes les autres compétences.

- 1 compétence essentielle (-) : Conçoit le plan d'intervention
- 2 compétences transversales (-) : Professionnalisme, Autonomie

Lacunes révélées : Manque d'organisation de l'information, difficulté avec BCM, difficulté à concevoir un plan d'intervention et à communiquer à l'écrit, suivi n'est pas noté au dossier, difficulté avec le logiciel, manque d'initiative.

Lorsqu'on examine les commentaires dans la FEGC, on remarque que le plaignant a eu des commentaires mitigés pour quelques compétences qui sont réussies (**R**). Ceci dénote que quoique la compétence est réussie, il y a encore place à l'amélioration.

Durant les 4 premières semaines de stage, il s'est également produit un incident critique (voir description de l'incident à l'Annexe 5).

Nous avons interrogé le plaignant sur le sentiment éprouvé à la suite de la rencontre de l'évaluation formative. Il nous a informés qu'il n'était pas tout à fait d'accord avec certains commentaires de la CA, mais ne se sentait pas en situation de vulnérabilité et était confiant qu'il était sur la bonne voie en ce qui concerne la réussite de son stage. Nous vous rappelons que l'évaluation formative n'est pas notée et ne compte pas.

Auto-évaluation

Il est demandé à tout stagiaire de produire son auto-évaluation à mi-stage en remplissant la FEGC et en la présentant au CA lors de la rencontre pour l'évaluation formative. Le stagiaire est responsable de déposer son auto-évaluation sur Studium aux dates requises²⁹. Le plaignant n'a pas été à même de nous donner sa fiche d'auto-évaluation. Nous avons questionné la Faculté à ce propos et il nous a informés que le plaignant n'a pas procédé à son auto-évaluation.

L'auto-évaluation est une stratégie qui amène l'apprenant à recueillir des données qui lui permettront de réfléchir à son propre apprentissage.³⁰ En ne produisant pas son auto-évaluation,

²⁷ Environnement numérique d'enseignement et d'apprentissage de l'Université de Montréal.

²⁸ <https://admission.umontreal.ca/cours-et-horaires/cours/pap-4500/>.

²⁹ Renvoi à la note de bas de page no 13, p. 19.

³⁰ <http://wiki.teluq.ca/TED6210/index.php/Auto-évaluation>.

le plaignant a raté l'occasion de se rendre compte des compétences sur lesquelles son opinion diverge de celui du CA et de les documenter. En plus, auto-évaluation et évaluation formative font l'objet d'un suivi par la RFP qui a le devoir de contacter le CA et l'étudiant en cas de difficulté dans le stage. Ne pas produire un document qui fait partie du processus d'évaluation peut laisser croire à un désintéressement du stagiaire à l'égard de la démarche d'apprentissage que constitue le stage. Il est précisé dans le Manuel des stages que le dépôt des documents demeure sous la responsabilité de l'étudiant³¹.

Plan de réussite

À la suite de l'évaluation formative, l'étudiant doit rédiger son plan de réussite. C'est un outil formatif qui consiste à décrire les actions concrètes qu'il compte entreprendre pour la réussite de son stage suite aux commentaires de son auto-évaluation et de l'évaluation formative. La Faculté de pharmacie nous informe que ce qui est consigné au plan n'a pas à être révisé par la CA ou la RFP. La CA doit en prendre connaissance et le signer³². Ensuite, le plan doit être acheminé au RFP.

À son plan de réussite, le stagiaire écrit : conseiller adéquatement, gestion du temps, vigilance au travail et être à l'écoute du patient. Ce sont ici des actions à poser en vue d'améliorer certaines compétences. La CA a signé le plan sans aucun commentaire tandis que la RFP a effectué un suivi avec le stagiaire :

[...] J'ai pris connaissance de votre formative, auto-évaluation ainsi que de votre plan de réussite. Je constate que vous avez ciblé des actions concrètes pour améliorer les compétences visées dans l'évaluation formative. [...] ³³

Évaluation certificative

Comme on peut le constater dans l'évaluation certificative de la huitième semaine, 3 compétences ne sont pas réussies quant à la compétence spécifique « Gestion de la pratique et des opérations » :

- 1 compétence essentielle (-) : Gère son temps de façon efficace pour répondre à ses besoins professionnels, sans négliger ses besoins personnels familiaux ;
- 1 compétence transversale essentielle (-) : Autonomie dans l'apprentissage ;
- 1 compétence transversale (-) : Travail en équipe.

Lacunes révélées : manque d'assurance, peu d'intégration avec les membres de l'équipe, difficulté à gérer son temps de façon efficace, planification du temps difficile, problème de logiciel.

Il y a eu un autre incident critique rapporté, ce qui amène à deux le nombre d'incidents critiques de ce stage (voir description de l'incident à l'Annexe 5). Nous rappelons qu'un incident critique est une action jugée inacceptable dans le cadre d'un stage et ceci pour diverses raisons. Le jury d'examen est le seul responsable de la répercussion de l'incident sur la note de l'étudiant³⁴. Avoir deux incidents critiques dans un stage place le stagiaire dans une position précaire.

Le système a attribué la note globale (E =échec) au stage du plaignant. Par la suite le jury n'a fait qu'entériner la décision.

Analyse de l'évaluation du stage PAP4500

Nous analysons les résultats de ce stage à l'aide des commentaires de l'évaluation formative et certificative, des échanges entre le plaignant et la RFP ainsi qu'entre la RFP et la CA. Nous constatons ce qui suit :

- *Commentaires de l'évaluation non documentés* : À l'évaluation formative, les commentaires de la CA sont souvent mitigés, parfois négatifs, ceci même si la

³¹ Renvoi à la note de bas de page no 13, p. 20.

³² *Ibid.*, p. 19.

³³ Notes de suivi de la RFP, suivi avec le plaignant en date du 30 septembre 2016, document reçu du QeP.

³⁴ Manuel de stage, p. 19.

compétence est réussie (R). La plupart des commentaires ne sont pas documentés à l'aide d'exemple concret et restent très généraux. La CA stipule en plusieurs fois que le plaignant a de la difficulté à gérer son temps de façon efficace, mais ne donne aucun exemple. La CA indique que l'étudiant manque d'assurance, mais aucun exemple ne vient appuyer ce fait. À cela, la Faculté de pharmacie nous indique que le secret professionnel limite les exemples qui peuvent être inscrits à cette section.

Un commentaire a retenu notre attention de façon particulière. Il est mentionné que le plaignant a eu « *peu d'intégration avec les membres de l'équipe, donc aucun ATP n'avait envie de lui transférer des cas intéressants* ». Ce commentaire n'est documenté d'aucun exemple, mais parle d'un contexte présentant des défis pour le stagiaire. Nous constatons également que lors d'échanges entre la RFP et la CA, cette dernière mentionne « *ne plus vouloir recevoir les étudiants (QeP et PharmD), car cela avait été ardu avec les 2 derniers étudiants reçus* ». Tout cela porte à se questionner sur l'intégration du stagiaire au sein de l'équipe de pharmacie.

La CA commente l'incident critique qui est arrivé et mentionne que « *[] lorsqu'elle parlait des erreurs à l'étudiant, cela n'avait pas l'air de le déranger... Il n'était pas inquiet de l'impact. Si cela avait été le cas, elle aurait été plus tolérante³⁵ []* ». La CA n'a pas expliqué les comportements verbaux ou non verbaux, qu'aurait eus le stagiaire qui l'aurait convaincu que les erreurs signalées ne l'ont pas dérangé. Il est important que les commentaires justifiant des compétences non réussies soient correctement documentés avec des exemples à l'appui. Nous savons qu'en procédant à l'évaluation du stagiaire, la CA pose un jugement sur le travail de l'étudiant. Ce jugement doit être porté sur des faits concrets et des pratiques qui peuvent être documentées.

- *Manque de cohérence* : Dans l'évaluation formative, les compétences non réussies se trouvaient toutes au niveau de la compétence spécifique « Soins pharmaceutiques ». Dans l'évaluation certificative, les compétences non réussies se trouvent dans la compétence spécifique « Gestion de la pratique et des opérations ». Ce changement n'a pas été soulevé ni documenté par la CA ni questionné par la RFP.
- *Milieu de stage – problème de logiciel* : Dans l'évaluation formative, en parlant du stagiaire, la CA cite qu'il a de « *bonnes connaissances théoriques pour les problèmes de santé, mais ce qui est difficile est de ramener tout cela au logiciel et à tout inscrire* ». Dans l'évaluation certificative, la CA signale « *Difficulté à gérer son temps. Mets beaucoup la faute sur le logiciel ou le manque de pratique* ». Les difficultés avec le logiciel ont été soulevées dans les 2 évaluations de ce stage (formative et certificative). Après l'évaluation formative, la RFP avait fait un suivi avec le plaignant. Questionné sur son apprentissage du logiciel, le plaignant mentionne avoir des problèmes d'accès à l'ordinateur. Selon lui l'incident critique arrivé avant l'évaluation formative était dû à la difficulté d'accéder à un ordinateur pendant qu'il prenait une verbale d'un médecin. Il mentionne qu'il demande maintenant d'avoir un ordinateur disponible lorsqu'il prend une verbale d'un médecin.

Le manuel de stage prévoit qu'à la fin du stage, l'étudiant fasse une évaluation de son milieu de stage³⁶. À notre avis, il serait souhaitable que cette évaluation se fasse également au début du stage. Cela permettrait de s'assurer que le milieu de stage est bien outillé pour recevoir des stagiaires et que l'environnement comme le climat de travail ne seront pas un obstacle à l'épanouissement du stagiaire et à son apprentissage.

- *Comparaison du plaignant avec les stagiaires du programme Pharm. D.* : Dans les échanges entre RFP et CA à la suite de l'évaluation formative, la CA écrit : « *Un étudiant de première année a plus d'assurance pour donner des conseils MVL et s'impliquer dans le labo* ». Un tel commentaire vient du fait que la CA s'attend que le plaignant réagisse

³⁵ Renvoi à la note de bas de page no 33, suivi avec la CA en date du 4 novembre 2016.

³⁶ Renvoi à la note de bas de page no 18.

comme les autres stagiaires du programme *Pharm. D.* formés au Québec. Nous rappelons que les CA ne reçoivent pas uniquement les stagiaires du QeP, mais reçoivent également des stagiaires du programme *Pharm. D.*

Les stagiaires du QeP sont tous des diplômés de l'étranger qui ne sont pas familiers à la pratique de la pharmacie du Québec. Le programme QeP a justement été créé pour leur donner le complément de formation et favoriser leur immersion dans ce milieu. Les étudiants du QeP n'auront donc pas forcément les mêmes réflexes que les étudiants formés au Québec du moins dans les premiers jours de stage.

Dans ce commentaire, la CA fait référence à l'assurance du plaignant suite à une exposition rapide à la pratique pharmaceutique après 4 semaines de stage. Dans le cas d'un étudiant formé à l'étranger, il est clair que les approches utilisées ne peuvent être les mêmes. Dans le cadre de cette plainte et avec les bons offices de la Faculté de pharmacie, nous nous sommes entretenus avec des CA qui n'ont pas connaissance de la situation du plaignant. Nous souhaitons mieux connaître le rôle d'un CA et l'expérience de ces personnes dans celui-ci. Ces personnes confirment que l'approche à utiliser avec les étudiants formés à l'étranger est différente de celle utilisée par les étudiants formés au Québec. On peut donc en déduire que si l'approche est différente, le temps d'immersion sera sans doute différent. Les CA qui acceptent des stagiaires formés à l'étranger doivent faire preuve d'ouverture et de sensibilité. Une formation sur la gestion de la diversité ethnoculturelle devrait leur être offerte.

- *Problème de communication* : Il semble que lors de l'évaluation formative, CA et étudiant ne se sont pas compris puisque d'un côté l'étudiant est en confiance alors que d'un autre côté les échanges entre la CA et la RFP, révèlent déjà qu'il y a des problèmes. Il est mentionné « *L'étudiant manque d'assurance, il ne prend pas sa place au labo. Il manque d'initiative*³⁷ ». C'est un devoir pour les CA d'être le plus transparent possible et de s'assurer de faire à l'étudiant un portrait clair et précis de sa performance, dans une perspective bienveillante d'amélioration.
- *Niveau de performance attendue de l'étudiant* : Certains commentaires laissent croire que la CA s'attend que le stagiaire performe comme un praticien. Certes le stagiaire possède une expérience dans le domaine et il peut avoir déjà fait face à des situations concrètes et fait des liens entre la théorie et la pratique. Mais on ne devrait pas perdre de vue que le stagiaire est en apprentissage. Il a encore besoin d'aide pour exercer des actes professionnels avec assurance, car il est souvent aux prises avec de nouvelles situations. Aussi, il peut ne pas avoir la facilité à prendre des décisions ou à identifier les priorités. Ces aspects peuvent apparaître lors du premier stage et ne devraient pas être considérés d'emblée comme de l'incompétence.

b) Stage PAP4520 – novembre 2016

Le stage PAP4520 est le deuxième stage obligatoire en milieu communautaire suivi par le plaignant. C'est un stage de perfectionnement des compétences reliées à la pratique pharmaceutique en milieu communautaire³⁸. Voir un résumé de l'évaluation formative versus l'évaluation certificative du plaignant à l'Annexe 6 à la page 33 de ce rapport.

Évaluation formative

Dans le cadre de l'évaluation formative effectuée à mi-stage, le plaignant a eu 2 compétences non réussies au niveau des « Soins pharmaceutiques ».

- 1 compétence essentielle (-) : Analyse de l'information

³⁷ Renvoi à la note de bas de page no 33, suivi avec la CA en date du 30 septembre 2016.

³⁸ <https://admission.umontreal.ca/cours-et-horaires/cours/pap-4520/>.

- 1 compétence transversale (-) : Démarche scientifique

Lacunes révélées : amélioration à faire au niveau de la démarche scientifique et de l'analyse de l'information, manque de vigilance.

Toutes les compétences réussies sont suivies ici de commentaires positifs. Les 2 compétences non réussies sont suivies de commentaires où le CA précise qu'il y a de la place à l'amélioration.

Aucun incident critique ne s'est produit dans le cadre de ce stage. Tout comme au premier stage, le plaignant pouvait se dire confiant de sa performance.

Auto-évaluation

Une fois de plus, le plaignant n'a pas produit son auto-évaluation. Ceci n'est pas normal et lui est défavorable. Ne pas préparer et ne pas soumettre son auto-évaluation constitue une dérogation aux directives concernant les activités d'apprentissage durant le stage.

Plan de réussite

Dans le Plan de réussite, on retrouve des actions à réaliser pour améliorer certaines compétences. Parmi les actions, le stagiaire cite : étude du dossier pharmacologique, vérification contenant/contenu, donner les conseils, vigilance, empathie. Le plan est signé par le stagiaire et le CA. Tout comme au stage précédent, la RFP a effectué suivi du plan avec le stagiaire.

Évaluation certificative

La FEGC de l'évaluation certificative de la huitième semaine montre 8 compétences non réussies au niveau des compétences spécifiques « Soins pharmaceutiques » et « Services à la communauté ».

Il s'agit des compétences suivantes :

- 3 compétences essentielles (-) : Évalue l'information et relève les problèmes liés à la pharmacothérapie, Obtient l'information et l'organise, Informe le personnel de la santé et le public sur les produits liés à la santé et leur utilisation ;
- 5 compétences transversales (-) : Possède des habiletés associées à la pensée critique, Communique par écrit, Met en pratique les principes de la démarche scientifique, S'adapte aux gens et aux circonstances, Met en pratique les principes de la démarche scientifique.

Lacunes révélées : stagiaire ne vérifie pas toujours les allergies des patients, ne gèle pas les ordonnances qui ne sont plus pertinentes, ne consigne pas toutes les informations au dossier, ne fait pas le suivi de certains plans de soins discutés avec le CA, ne pose pas suffisamment de questions aux patients lors de communication, certains ajustements ne sont pas faits correctement.

Il n'y a pas eu d'incident critique signalé et la note échec (E) est attribuée au stage par le système Ugopharm et entériné par le jury.

Analyse de l'évaluation du stage PAP4520

L'analyse de ce stage révèle ce qui suit :

- *Commentaires de l'évaluation documentés* : Contrairement au premier stage, le CA a documenté son évaluation par des exemples concrets surtout dans les compétences non réussies. Dans les échanges avec la RFP après l'évaluation formative, le CA mentionne :

L'étudiant ne se sent pas mal ou stressé de ne pas avoir ciblé le problème d'allergie croisée malgré qu'il avait fait lui-même le suivi avec la patiente [...].

- *Régression entre l'évaluation formative et l'évaluation certificative* : Il y a une grande différence au niveau de l'appréciation des compétences de ces 2 évaluations. Alors qu'il n'y avait que 2 compétences non réussies lors de l'évaluation formative, il y en a 8 qui ne sont pas réussies pour l'évaluation certificative. Le plaignant aurait complètement régressé au niveau de sa performance.

Le plaignant nous avise que ce n'est que vers la moitié du second stage, qu'il apprend qu'il avait échoué le premier stage et qu'il en a informé le CA de ce second stage. Nous signalons que les 2 stages se suivent et qu'il n'y a que quelques jours d'intervalle entre les deux.

Il est dommage que le plaignant ait donné cette information au CA. En effet, un CA ne sait pas si son stagiaire a réussi ou échoué, car la Faculté ne lui transmet pas cette information qui est susceptible d'affecter l'objectivité de l'évaluation. Donc ce renseignement personnel qui lui est désavantageux n'aurait pas dû être communiqué au CA surtout en tenant compte du fait qu'il s'agit d'un stage de perfectionnement par rapport au premier stage qui est un stage d'intégration.

- *Mention d'échec attribué au stage par le CA* : Alors qu'il revient au jury de statuer sur la note finale du stage, le CA dans ses échanges avec la RFP à la suite de la certificative dit clairement que selon lui le stage n'est pas réussi³⁹. Ce commentaire aurait pu influencer les membres du jury dans l'analyse de l'évaluation, car il peut être difficile de remettre en question les conclusions d'un collègue, par surcroît le superviseur direct du stage⁴⁰.
- *Milieu de stage* : Selon le stagiaire, il a eu une bonne collaboration avec l'équipe et le CA et il disposait d'un poste de travail.

3.4.4 Composition et responsabilité du jury d'examen

Nous avons vu à la section 3.3.1, dans la composante « Équipe des stages », que le jury avait pour responsabilité d'analyser les évaluations à la fin du stage et de statuer sur la note finale. Le jury devra par la suite soit entériner la note ou la rejeter.

Pour prendre sa décision, le jury tient compte des commentaires dans les compétences réussies et non réussies de l'évaluation, ainsi que des notes de suivis faites par la RFP (échanges entre RFP et CA ainsi qu'entre RFP et stagiaire) et des incidents critiques rapportés. Tout le dossier du stagiaire est à sa disposition pour rendre sa décision.

Selon les informations recueillies en cours d'examen de la plainte, le jury est composé des personnes suivantes⁴¹ :

- Vice-doyenne aux études de premier cycle ;
- Directeur du programme du QeP ou son représentant ;
- Conseillère à la gestion des études du QeP ;
- Responsable de la formation professionnelle (RFP).

Il n'est pas recommandé que la RFP qui est responsable du suivi des évaluations formatives et certificatives, qui a des échanges avec les CA, qui communiquent avec les étudiants et les conseillent, de faire partie du jury d'examen. Elle est trop impliquée dans le processus d'apprentissage de l'étudiant et peut vraisemblablement s'être déjà fait une opinion de sa performance. En faisant partie du jury, elle risque d'influer le jugement des autres membres qui n'ont pas été impliqués dans le processus et d'affecter l'impartialité du jury qui se veut un regard neutre sur le processus d'évaluation.

La Faculté nous a informés que la RFP présente au jury les suivis effectués durant le stage auprès du clinicien associé et de l'étudiant. Sa participation au processus est logique et utile puisqu'elle

³⁹ Renvoi à la note de bas de page no 33, suivi avec la CA en date du 21 décembre 2016.

⁴⁰ https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/Portrait_TraitDemEquiv2017.pdf, voir p. 13.

⁴¹ Renvoi à la note de bas de page no 13, p. 11.

est l'intervenante ayant une vision d'ensemble de la performance de tous les étudiants en stage. Mais la RFP ne participe pas aux délibérations du jury quant à la note finale pour le stage. Toutefois, nous avons des réserves quant à cette affirmation, car le manuel des stages indique clairement que la RFP fait partie du jury d'examen. Elle peut par conséquent émettre une opinion, même si elle ne participe pas aux délibérations et il peut être difficile de remettre en question les conclusions d'un collègue⁴².

Nous profitons de l'occasion pour attirer l'attention sur la composition du jury de stage qui est composé de 4 membres alors qu'au manuel des stages le jury est composé de 3 membres. On ne nomme pas la Vice-Doyenne comme membre de ce comité au manuel. D'où l'importance d'une mise à jour du manuel afin que celui-ci soit le reflet de la réalité quoique la Faculté de pharmacie nous ait informé que manuel et plan de stage sont révisés annuellement.

3.4.5 Révision de l'évaluation des stages

Face à la non-réussite de ses stages, le plaignant introduit une demande de révision pour chacun d'eux.

a) Stage PAP4500

Le plaignant a introduit sa demande de révision le 19 janvier 2017. Dans le formulaire de révision où on demande le motif de la révision, il inscrit qu'il pense qu'il y a eu exagération de l'incident critique qui s'était produit⁴³.

La demande de révision est déclarée recevable par la vice-doyenne aux études. Après révision du dossier, le 7 février 2017, la vice-doyenne maintient la note finale de l'évaluation.

Nous avons analysé le document de révision et nous avons constaté que pour prendre sa décision, la vice-doyenne aux études a obtenu un rapport de révision où les faits ayant amené les membres du jury à entériner le résultat de l'évaluation sont expliqués. Le rapport contient une section où on recommande de maintenir la note initiale de l'évaluation du plaignant compte tenu des compétences non réussies et de l'incident critique rapporté⁴⁴. Ce rapport est signé par la RFP.

Questionnée à ce propos, la Faculté nous informe que le rapport a été fait par la RFP avec l'aide de quelques professeurs. La révision est un recours mis à la disposition de l'étudiant pour avoir une seconde opinion sur son évaluation. Il est important que ce processus pouvant entraîner une modification de la décision initiale soit mené avec objectivité et impartialité. Pour ce faire, ce processus doit être réalisé par des personnes différentes de celles qui ont participé à la décision initiale. Donc la RFP, qui est impliquée dans le processus d'apprentissage de l'étudiant et qui serait active auprès du jury d'examen ne peut par surcroît être responsable de la révision. Ainsi la RFP fait des recommandations à la vice-doyenne aux études sur des décisions qu'elle aurait prises ou des opinions qu'elle aurait émises antérieurement. On ne peut être juge et partie en même temps. Ceci constitue une dérogation aux principes d'objectivité et d'impartialité⁴⁵.

De plus, il est recommandé dans le cadre du processus de révision que ce recours soit fait en comité afin que la décision soit prise en collégialité (variété de points de vue). Nous n'avons aucune assurance que le rapport de recommandation fait à la vice-doyenne signé uniquement par la RFP est le résultat d'une réflexion élargie, car nulle part dans le rapport il n'est fait mention de collègues ayant contribué à cette démarche comme il a été le cas dans le rapport du comité de réévaluation en cas d'exclusion que nous verrons plus loin. Tout porte à croire que la RFP a été seule à exprimer son opinion et à transmettre ses recommandations à la vice-doyenne. On

⁴² Renvoi à la note de bas de page no 40.

⁴³ Demande de révision de l'évaluation PAP4500, document reçu du QeP.

⁴⁴ Réponse de l'enseignant suite à la demande de révision de l'évaluation PAP4500.

⁴⁵ <https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/PrincipesBonnesPratiques.pdf>.

comprend combien il peut être difficile de se remettre en question, lorsqu'on a été au centre d'un processus d'évaluation, qu'on a vérifié les évaluations et entériné les résultats.

b) Stage PAP4520

Le plaignant a également déposé une demande de révision pour le second stage. Cette demande a été déclarée irrecevable. Il est noté que « L'étudiant ne rapporte pas de raisons sérieuses qu'une erreur a été commise à son endroit »⁴⁶.

Dans la section du formulaire de demande de révision réservée aux raisons justifiant cette démarche, le plaignant confirme qu'en mode apprentissage on fait des erreurs desquels on apprend et pour lesquels il est décidé à faire des efforts et d'aller de l'avant⁴⁷. Cet argument n'a pas été jugé suffisant à la vice-doyenne qui a décidé de rejeter la demande.

Dans le cas du plaignant, la demande de révision se justifie d'elle-même puisque le *Règlement sur les études de premier cycle* stipule que l'étudiant est exclu du programme s'il échoue à un deuxième stage obligatoire même s'il a réussi la reprise du premier stage⁴⁸. Ceci reflète la situation du plaignant. Puisque la première demande de révision avait conservé la note d'échec du premier stage, si la deuxième révision débouchait sur une décision contraire, le plaignant aurait pu rester dans le programme et refaire le premier stage.

En cours d'examen de la plainte, la Faculté nous a souligné qu'il existe un autre processus de révision appelé « révision exceptionnelle » où un comité aurait entendu le plaignant, la RFP et toute personne ou expert capables d'éclairer le processus. À la suite de la révision exceptionnelle, la note finale aurait pu être maintenue, diminuée ou majorée. Le plaignant était informé de cette étape, mais ne s'en est pas prévalu et a été directement à la dernière étape qui est la demande de levée d'exclusion. Le plaignant ne s'est pas prévalu de cette option et on ne saura jamais à quoi cela aurait pu aboutir.

3.4.6 Comité de levée d'exclusion

Les deux demandes de révision n'ayant pas porté fruit, le plaignant introduit une demande de levée d'exclusion⁴⁹ auprès de la Faculté afin de refaire les deux stages. Cette demande sera analysée par le Comité de réévaluation en cas d'exclusion des études dans les programmes de la Faculté de pharmacie.

Ce comité s'est réuni le 4 mai 2017, pour réévaluer, sur recommandation de la doyenne de la Faculté, le dossier du plaignant en situation d'exclusion du QeP. Ce comité est composé de 9 membres :

- 6 professeurs de pharmacie, dont la Présidente du Comité ;
- 1 professeur de médecine ;
- 2 étudiants de 2^e et 3^e cycles de pharmacie.

Pour effectuer leur analyse, les membres du comité ont eu accès au dossier complet de l'étudiant (cheminement académique), en commençant par son diplôme de France, ses années d'expérience en pharmacie à l'étranger, ses expériences au Québec en tant qu'assistant technique en pharmacie, les notes de cours académiques de la Faculté et tout ce qui concerne les 2 évaluations des stages communautaires obligatoires non réussis. Ce dossier leur a été présenté par un membre de la Faculté et le rapport y relatif a été déposé⁵⁰. Le plaignant a aussi été rencontré par le comité en entrevue. Le rapport de recommandation de ce comité a été acheminé à la doyenne pour prise de décision.

⁴⁶ Demande de révision de l'évaluation PAP4520, document reçu du QeP.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Renvoi à la note de bas de page no 25, art.16.1 d).

⁴⁹ Lettre de la doyenne de la Faculté de Pharmacie datée du 20 mars 2017, document reçu du QeP.

⁵⁰ Rapport sur le cheminement académique pour le Comité de révision de levée d'exclusion - 30 avril 2017, document reçu du QeP.

a) Rapport du Comité de réévaluation en cas d'exclusion des études

Durant la réunion du comité, une période de vingt minutes était allouée pour rencontrer le plaignant. Ce dernier était au courant de cette procédure parce qu'il avait été préparé par un membre de la Faculté avant la rencontre. On lui avait fait comprendre que le comité le questionnerait sur ces motifs de vouloir réintégrer le QeP et qu'il devra prouver qu'il a tout ce qu'il faut pour réussir et terminer le programme.

Il a effectivement été questionné sur les moyens à mettre en place pour remédier aux incidents critiques survenus lors de son premier stage⁵¹. Sa réponse semble ne pas avoir convaincu le comité puisque ce dernier commente :

Quant à la conséquence de ses gestes dans les deux incidents critiques dans son premier stage, il ne semble ne pas comprendre l'impact sur le patient et les conséquences potentielles de ses actions au niveau légal.

Le rapport fait également état d'une question que le comité aurait posée à l'étudiant concernant les conseils à prodiguer à une maman venant chercher une prescription de Ritalin (10 mg 2 fois par jour pour un enfant). L'étudiant aurait répondu ne pas savoir les conseils à donner et qu'il devrait consulter une référence.

Ce que le rapport ne mentionne pas, mais qui nous a été communiqué par le plaignant est que diverses questions lui ont été posées ce jour non à propos des motifs de vouloir réintégrer le programme, mais des questions concernant ses connaissances en pharmacie. Parmi les questions nous citons entre autres⁵² :

- Un patient revient à la pharmacie pour déclarer qu'il a reçu le mauvais médicament Lopressor 100mg à la place de 50 mg, sachant qu'une ATP était fatiguée et a fait l'erreur, comment vous comportez-vous ?
- Que diriez-vous à la maman d'un enfant qui reçoit une prescription de gouttes otiques 2 gouttes dans les 2 oreilles 3 fois par jour, l'enfant va à l'école ?
- C'est quoi l'impact quand une prescription sort avec un nom de médecin différent de la réalité ? etc.

Nous rappelons que l'étudiant était rencontré pour défendre la décision de l'exclure du programme et qu'il était devant un comité composé de 8 personnes (1 membre était absent ce jour-là). La réévaluation de la levée d'exclusion a pris l'allure d'un examen oral de connaissance et ceci sans que l'étudiant en soit avisé.

Dans le rapport, le comité a recommandé ce qui suit :

Le comité est d'avis que l'étudiant n'a pas développé les compétences pour devenir pharmacien et ne semble pas avoir les aptitudes pour pouvoir les développer. De plus, les notes obtenues dans la majorité de ses cours de soins pharmaceutiques étaient faibles. Après décision, les membres du comité recommandent à l'unanimité le maintien de son exclusion.

Nous ne comprenons pas comment le comité peut dire que l'étudiant semble ne pas avoir développé des aptitudes pour devenir pharmacien, alors qu'il a exercé cette profession ailleurs pendant plusieurs années. Il n'est pas encore reconnu pharmacien au Québec et doit ajuster ses compétences au contexte d'ici aux fins de la protection du public, mais il détient un diplôme en pharmacie de la France et possède une expérience professionnelle. Le comité ne doit pas assimiler les étudiants du QeP aux étudiants du programme *Pharm. D.* qui ne possèdent pas encore de diplôme en pharmacie, ni d'expérience. Le programme QeP a été mis sur pied pour des titulaires

⁵¹ Lettre du comité de réévaluation en cas d'exclusion à la doyenne datée du 5 juin 2017, document reçu du QeP.

⁵² Lettre à l'OPQ suite à l'exclusion du programme QeP, 25 septembre 2017.

de diplômes de l'étranger, dans plusieurs cas des professionnels avec de l'expérience, bien que dans un autre contexte.

Le programme d'appoint, d'une durée de 16 mois (4 trimestres), vise à fournir, en français, la formation complémentaire requise aux titulaires d'un diplôme acquis à l'étranger afin qu'ils soient aptes à prodiguer des soins pharmaceutiques de qualité [...] ⁵³

b) Rapport de cheminement académique pour le comité de réévaluation en cas d'exclusion des études

Comme signalé précédemment, ce rapport a été présenté par la responsable du programme QeP de la Faculté au comité de réévaluation en cas d'exclusion et versé au dépôt des documents. Ce rapport a été joint au rapport du comité de réévaluation et acheminé à la doyenne de la Faculté pour prise de décision.

Ce rapport en plus de présenter le parcours académique de l'étudiant comprend une section contenant des recommandations adressées au comité de levée d'exclusion par la Responsable de programme QeP de la Faculté.

Dans les recommandations on indique que l'étudiant pourrait être réintégré au programme moyennant certaines exigences et à condition de démontrer en réunion de levée de l'exclusion qu'il a entre autres :

- Pris conscience de l'impact des incidents critiques du stage PAP4500
- Une bonne compréhension du rôle du pharmacien et des responsabilités du pharmacien au Québec ;
- La capacité de palier aux faiblesses observées durant les 2 stages échoués.

Parmi les exigences de réintégration au programme se trouve la possibilité de :

- Faire un examen de synthèse englobant 5 cours de soins pharmaceutiques pour lesquels une note inférieure à C a été obtenue et réussir cet examen avec une note supérieure ou égale à C. Cet examen devrait inclure la rédaction d'un plan de soins ;
- Refaire les 2 stages échoués en obtenant le niveau **R** ou **(+)** pour chaque compétence.

Nous apprécions la recommandation qui propose cette solution en vue de réintégrer le plaignant au programme, mais nous avons toutefois certaines réserves quant à l'examen synthèse. La décision de l'exclusion étant simplement fondée sur l'échec aux 2 stages communautaires obligatoires⁵⁴.

On a mentionné dans la lettre de la doyenne adressée au plaignant que les faibles notes constituent un motif parmi tant d'autres ayant incité le comité de réévaluation en cas d'exclusion à garder la mention de l'exclusion :

Les membres ont également remarqué que les notes obtenues dans la majorité de vos cours sont faibles⁵⁵.

Dans les notes de suivi de la RFP avec la CA du premier stage, cette dernière mentionne que « [...] le niveau de connaissance de l'étudiant est très bien, il est aussi très bon dans les magistrales⁵⁶ ».

L'étudiant n'aurait donc pas de problème quant à ses connaissances en pharmacie.

Tout en appréciant la solution proposée, nous pensons que la situation du plaignant pointe plus vers la reprise des stages, même si le Règlement pédagogique accorde à la doyenne de la Faculté,

⁵³ <https://www.opq.org/fr-CA/diplomes-hors-quebec/programme-d-appoint-pour-les-pharmaciens-formes-a-l-etranger/>.

⁵⁴ Renvoi à la note de bas de page no 25.

⁵⁵ Lettre de la doyenne au plaignant datée du 6 juin 2017.

⁵⁶ *Ibid.*

la prérogative de prescrire des modalités de probation et de réadmission incluant la reprise de cours ou d'examens.

4. Conclusions

En réponse aux attentes et au questionnement du plaignant, et en examinant le fonctionnement des processus ou activités d'admission en cause dans la situation vécue par cette personne, notre analyse nous amène à formuler les conclusions suivantes :

4.1 Conclusions sur le cas du plaignant

- Le plaignant a été exclu du Programme de qualification en pharmacie (QeP) parce qu'il a échoué à un deuxième stage obligatoire conformément au *Règlement des études de premier cycle* de l'Université de Montréal ;
- Le plaignant n'a pas produit de fiche d'auto-évaluation lors de l'évaluation formative pour les 2 stages. Ceci lui est défavorable et ne lui a pas permis de pleinement se rendre compte des compétences sur lesquelles les cliniciens associés (CA) ont une opinion divergente et de les documenter ;
- L'évaluation du stage PAP4500 révèle que :
 - La plupart des commentaires de la CA sont généraux et ne sont, pour bon nombre, pas appuyés par des exemples concrets ;
 - Il y a une certaine incohérence dans les évaluations. Les compétences non réussies lors de l'évaluation formative se trouvaient dans la compétence spécifique « Soins pharmaceutiques ». Dans l'évaluation certificative, les compétences non réussies se trouvent dans la compétence spécifique « Gestion de la pratique et des opérations » ;
 - Deux incidents critiques se sont produits ;
- Bien qu'il soit difficile d'établir les contributions du plaignant ou d'autres personnes à la situation, il y a un faisceau d'indices que l'environnement de travail au cours du stage PAP4500 a présenté des défis pour l'expérience d'apprentissage du plaignant et les conditions pour faire valoir ses compétences ;
- L'évaluation du stage PAP4520 révèle que :
 - Les commentaires de l'évaluation sont en général bien documentés par des exemples concrets, ce qui ne fut pas tout à fait le cas au stage précédent ;
 - Une régression a eu lieu entre l'évaluation formative où tout semblait aller bien et l'évaluation certificative où la performance de l'étudiant est jugée en dessous des attentes ;
 - Aucun incident critique ne se serait produit ;
- Le plaignant a considéré que le milieu du stage PAP4520 était plutôt favorable à son apprentissage ;
- Le plaignant a révélé au CA de son second stage qu'il avait échoué le premier stage alors que les CA ne devraient généralement pas savoir si les stagiaires ont réussi ou échoué leurs stages auparavant, pour préserver l'objectivité de l'évaluation ;
- Le comité de réévaluation en cas d'exclusion a reçu l'étudiant en entrevue et ne s'est pas contenté de lui poser des questions sur les motifs qu'il aurait à le réintégrer au programme. Il a en plus donné à cette entrevue l'allure d'examen oral en le questionnant, par surprise, sur ses connaissances en pharmacie ;
- Le comité de réévaluation en cas d'exclusion a tenu compte de tout le cheminement académique du plaignant (cours académique et stage) pour recommander le maintien de l'exclusion à la doyenne de la Faculté, alors que l'étudiant a été exclu du programme en raison de l'échec à un deuxième stage obligatoire.

4.2 Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- Il y a un manque d'uniformité entre les compétences spécifiées au manuel des stages et ceux listés aux plans de stage ;
- Durant la formation pré-stage, la Fiche d'évaluation globale des compétences (FEGC) est présentée aux étudiants en identifiant l'ensemble des compétences qu'ils devront réussir, sans communiquer la procédure en vue de la validation des stages ;
- La participation active de la RFP au sein du jury d'examen, qui est impliquée dans le suivi pédagogique des étudiants, risque d'affecter l'objectivité et l'impartialité du processus, du moins la perception à cet égard ;
- Le dossier de révision du plaignant a été analysé et préparé par la RFP qui, de plus, a recommandé à la vice-doyenne de maintenir la note du jury alors que cette même RFP participe activement à toutes les étapes du processus évaluatif. Cela risque d'affecter l'objectivité et l'impartialité du processus, du moins la perception à cet égard.

5. Recommandations

5.1 Recommandations concernant le dossier du plaignant

- 1) Que la Faculté regarde à nouveau le dossier du plaignant et envisage la possibilité de lui permettre de reprendre les stages dans un milieu différent, qui ne sera pas mis au courant de la situation des stages antérieurs. Par ailleurs, comme pour tout milieu de stage, il faut s'assurer que ce milieu de stage offre, notamment, un contexte de travail et d'apprentissage favorables de même que du matériel accessible. Le plaignant s'assurera lors de ces prochains stages de préparer et de soumettre son auto-évaluation ainsi que tout document requis dans le cadre de l'accomplissement du stage.

5.2 Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 2) Que la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal revise le manuel des stages et les plans de stage de telle sorte que l'information partagée entre les documents soit uniforme ;
- 3) Que la Faculté, dans le cadre de la formation pré-stage, sensibilise les étudiants à :
 - la nécessité de rencontrer toutes les compétences du stage ;
 - la procédure de validation des stages ;
 - la rédaction du plan de réussite ;
- 4) Que la Faculté, lors des stages des étudiants du QeP, s'assure que les CA complètent la FEGC en documentant les compétences non réussies et en les appuyant par l'exposé de situations et de faits ;
- 5) Que la Faculté inclue dans la formation des CA une partie sur la gestion de la diversité ethnoculturelle ;
- 6) Que la Faculté envisage la possibilité que la RFP fasse une visite surprise dans le milieu de stage lorsqu'il y a des raisons de croire que certaines difficultés découlant du milieu pourraient nuire à l'apprentissage de l'étudiant. Il peut s'agir notamment de difficultés quant :
 - à l'installation ;
 - au climat de travail ;
 - à l'accessibilité au matériel de travail ;
 - aux relations interpersonnelles ;

- 7) Que la Faculté revoit la composition des membres du jury d'examen afin qu'il soit exempt de toute personne ayant participé au suivi pédagogique et à l'évaluation de la performance de l'étudiant ;
- 8) Que la Faculté s'assure que la collaboration entre le jury et la RFP se limite à la préparation des dossiers et à répondre aux questions d'éclaircissement ;
- 9) Que la Faculté s'assure que son comité de révision chargé d'analyser les demandes de révision de l'évaluation de stage soit exempt de toute personne ayant pris part au processus d'évaluation de l'étudiant ;
- 10) Que la Faculté s'assure que lors de la réunion du comité de réévaluation en cas d'exclusion, les questions adressées aux candidats sont dans le but de questionner les motifs de réintégration dans le programme et non de répondre à des questions sur ses connaissances en pharmacie.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation

- Législation et réglementation qui s'appliquent ;
- Documentation fournie par la partie plaignante ;
- Documentation fournie par l'Ordre ;
- Documentation fournie par le Programme de Qualification en Pharmacie de l'Université de Montréal ;
- Information disponible sur le site de l'Ordre et de l'Université de Montréal ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences.

Personnes

- M. [REDACTED], plaignant ;
- Mme Isabelle Boisclair, Responsable de programme du QeP ;
- Mme Ema Ferreira, Vice-doyenne aux études de 1^{er} cycle, Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal ;
- Mme Anick Minville, Directrice de l'admission et du perfectionnement de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Annexe 2 : Outils d’analyse et de suivi de stage

Plusieurs outils sont disponibles pour aider les étudiants et les cliniciens associés dans les activités reliées au stage. Certains outils sont communs à tous les stages et d’autres sont propres à un certain stage. Un bref résumé de chaque outil se retrouve ci-dessous.

Outils d’analyse et de suivi de Stage	
Manuel des stages	Il contient l’information générale sur l’ensemble des stages.
Plan de stage	Chaque stage a un plan de stage qui inclut la description du stage, les cibles d’apprentissage, les activités de l’étudiant, les méthodes pédagogiques, l’évaluation des apprentissages, le déroulement du stage, le calendrier et les ressources matérielles.
Cahier d’accompagnement du stagiaire (CAS)	Ce guide est utilisé pour les trois (3) stages du programme. Il permet de guider l’étudiant au cours des stages d’observation afin de mieux observer, de réfléchir et de noter ses apprentissages. Il doit être complété en dehors des heures de stage par l’étudiant et a comme objectifs de faire cheminer l’étudiant de façon autonome et progressive à travers les activités effectuées, de faire son bilan hebdomadaire, d’alimenter la discussion avec le clinicien associé durant les rencontres hebdomadaires et de susciter une réflexion sur divers aspects de la pratique de la pharmacie.
Tableau des activités effectuées en stage (Studium)	Outil de suivi pour consigner les activités effectuées en stage dont une copie se retrouve sur Studium. L’étudiant y consigne les activités de stage qu’il réalise quotidiennement. L’étudiant doit partager régulièrement les informations qu’il y inscrit avec le clinicien associé. De cette façon, le clinicien prend connaissance des interventions faites par l’étudiant, de leurs résultats et des activités à planifier selon les patients suivis. Le tableau des activités effectuées en stage est également utilisé par l’étudiant pour faire une auto-évaluation de sa performance lors des activités réalisées en présence d’un observateur. Ces activités doivent être identifiées et commentées (points forts/points à travailler). L’observateur est invité à donner de la rétroaction verbale et/ou ajouter des commentaires au tableau dans le cas échéant. Le tableau des activités effectuées en stage doit être signé une fois par semaine par le clinicien associé lors de la rencontre hebdomadaire. La Faculté peut exiger à tout moment durant l’année académique le dépôt du tableau des activités réalisées en stage.
Fiche d’évaluation globale des compétences	Cet outil sert à évaluer la performance de l’étudiant à mi-stage (évaluation formative) et à la fin du stage (évaluation certificative). Il permet d’évaluer les compétences transversales au travers des activités reliées aux compétences spécifiques à la profession et à déterminer si l’étudiant a atteint les cibles d’apprentissage. Le clinicien associé et l’étudiant doivent remplir cette fiche pour l’évaluation formative et le clinicien associé doit remplir la fiche pour l’évaluation certificative. Les évaluations formatives et certificatives sont complétées en ligne via Studium par le clinicien associé aux dates requises.
Plan de réussite	À la suite de l’évaluation formative, un plan de réussite doit être rédigé. Ce plan est formatif et n’a pas de conséquence sur la note finale. Il consiste en une description des actions concrètes que l’étudiant compte entreprendre ou a déjà entreprises pour la réussite de son stage, à la suite des commentaires de son auto-évaluation et de l’évaluation formative réalisée par son clinicien associé. L’étudiant est le seul responsable de la rédaction de ce plan. Le clinicien associé doit en prendre connaissance et le signer avant que l’étudiant le dépose sur Studium au plus tard le lundi suivant l’évaluation formative, donc le 5e lundi de stage. La responsable de la formation professionnelle pourra contacter l’étudiant ou le clinicien associé à la suite de la lecture du plan de réussite.
Autres outils	
Plan de soins pharmaceutiques	Il est attendu que l’étudiant utilise la structure de l’outil de la Faculté pour suivre ses patients lors de son stage. Il doit donc utiliser une approche par problème de santé avec des données subjectives/objectives, des résultats recherchés, une analyse, des recommandations et un plan de suivi. L’étudiant peut utiliser l’outil du milieu à condition que la structure du plan de soins de la Faculté soit respectée. Les modalités particulières relatives à la conception, rédaction et présentation des plans de soins pharmaceutiques dans le cadre des différents stages sont décrites dans les plans de stage respectifs.
Feuille de collecte de données	Outil servant à obtenir et organiser l’ensemble des informations pertinentes pour une histoire pharmacothérapeutique. L’étudiant peut également utiliser l’outil du milieu, s’il est applicable.

Outils d'analyse et de suivi de Stage	
Histoire pharmacothérapeutique	Cet outil sert à obtenir et organiser l'ensemble des informations pertinentes recueillies lors d'une rencontre planifiée avec un patient pour documenter l'histoire pharmacothérapeutique.
Plan de transfert	Outil permettant de transférer les informations pertinentes à un autre professionnel de la santé (par exemple, d'un pharmacien en établissement de santé à un pharmacien en milieu communautaire), l'étudiant peut utiliser le plan de transfert ou le bilan comparatif utilisé dans le milieu de stage. Par ailleurs, plusieurs outils pédagogiques sont également disponibles, tels que : - o Approche systématique pour présenter un patient ; - o Rédaction d'une note SOAP ; - o Évaluation de la probabilité d'un effet indésirable médicamenteux ; - o Grille d'analyse critique des écrits scientifiques ; - o Prise en charge de patients avec une pharmacothérapie complexe.

Annexe 3 : Compétences au Manuel des stages et aux plans de stage

Manuel de stage (2016-2017)	Plan de stage (2016-2017)
Stage PAP4500 Compétences spécifiques	
1. Prodiquer des soins pharmaceutiques <u>à l'ensemble de ses patients en s'intégrant</u> dans le circuit du travail; 2. S'impliquer dans les activités de promotion de la santé et de prévention de la maladie.	1. Prodiquer des soins pharmaceutiques <u>en mettant l'accent sur les problèmes de santé courants</u>; 2. Participer aux activités de promotion de la santé et de prévention de la maladie; 3. Participer à la gestion de la pratique et des opérations dans son milieu de stage.
Compétences transversales primordiales	
• Professionnalisme • Communication • Travail en équipe • Autonomie dans l'apprentissage • Raisonnement scientifique & pensée critique	• Professionnalisme • Communication • Raisonnement scientifique & pensée critique • Autonomie
Stage PAP4520 Compétences spécifiques	
1. Prodiquer des soins pharmaceutiques <u>à l'ensemble de ses patients en mettant l'accent sur les problèmes complexes et à haut risque</u>; 2. Assumer la gestion de la pratique et des opérations dans son milieu de stage.	1. Prodiquer des soins pharmaceutiques <u>à l'ensemble de ses patients en mettant l'accent sur les problèmes complexes et à haut risque</u>; 2. S'impliquer dans les activités de promotion de la santé et de prévention de la maladie; 3. Assumer la gestion de la pratique et des opérations dans son milieu de stage.
Compétences transversales primordiales	
• Professionnalisme • Travail en équipe et interdisciplinarité • Autonomie dans l'apprentissage • Leadership	• Professionnalisme • Travail en équipe et interdisciplinarité • Autonomie dans l'apprentissage • Leadership

Annexe 4 : Extrait de l'évaluation formative du stage PAP4500

Extrait de la FEGC			Types de compétences
Compétences spécifiques	Soins pharmaceutiques	Obtient et organise l'information	Compétence essentielle
		Professionalisme	Compétence transversale
		Communication verbale	Compétence transversale
		S'adapte aux gens et circonstances	Compétence transversale
	Service à la communauté	Participe à des programmes de promotion de la santé et de prévention de la maladie	Compétence essentielle
		Professionalisme	Compétence transversale essentielle
		Communication verbale	Compétence transversale essentielle
		S'adapte aux gens et circonstances	Compétence transversale

La compétence transversale « Professionalisme » est qualifiée compétence transversale essentielle lorsqu'elle évalue la compétence essentielle « Participe à des programmes de promotion de la santé et de prévention de la maladie ».

Il en est de même pour la compétence transversale « Communication verbale », qui devient une compétence transversale essentielle lorsqu'elle évalue la compétence essentielle « Participe à des programmes de promotion de la santé et de prévention de la maladie ».

Ainsi toutes les compétences transversales sont croisées dans la FEGC et doivent être maîtrisées durant le stage.

Annexe 5 : Résumé FEGC – Stage PAP4500 du plaignant (septembre 2016)

Stage : PAP4500						
Soins pharmaceutiques	Évaluation formative		Note	Évaluation certificative		Note
	Compétences essentielles			Compétences essentielles		
	• 3 compétences		R	• 4 compétences		R
	• 1 compétence		(-)			
	Compétences transversales essentielles			Compétences transversales essentielles		
	• 5 compétences		R	• 5 compétences		R
	Compétences transversales			Compétences transversales		
	• 7 compétences		R	• 9 compétences		R
• 2 compétences		(-)				
Services à la communauté	Compétences essentielles			Compétences essentielles		
	• 2 compétences		R	• 2 compétences		R
	Compétences transversales essentielles			Compétences transversales essentielles		
	• 6 compétences		R	• 6 compétences		R
	Compétences transversales			Compétences transversales		
	• 4 compétences		R	• 4 compétences		R
Gestion de la pratique et des opérations	Compétences essentielles			Compétences essentielles		
	• 2 compétences		R	• 1 compétence		R
				• 1 compétence		(-)
	Compétences transversales essentielles			Compétences transversales essentielles		
	• 5 compétences		R	• 4 compétences		R
				• 1 compétence		(-)
	Compétences transversales			Compétences transversales		
	• 5 compétences		R	• 4 compétences		R
			• 1 compétence		(-)	
Incident critique	1 incident			1 incident		
	- Le plaignant a pris une ordonnance verbale sans connaître le nom et la date de naissance du patient ; - Il s’est rattrapé en rappelant le médecin et en lui redemandant les informations ; - Il n’a pas vérifié les allergies, les contre-indications, les médicaments pris, ni les conditions du patient.			- Le plaignant a reçu une ordonnance verbale sans vérifier qui était le médecin et a utilisé le nom du médecin le plus fréquent dans le dossier ; - Il n’a pas vérifié l’identité du médecin ; - Il n’a pas informé la CA de cette situation ; - Le médecin avait demandé d’être appelé lorsque le patient irait chercher les médicaments ; - Le plaignant n’a pas rappelé le médecin comme demandé.		

Annexe 6 : Résumé FEGC – Stage PAP4520 du plaignant (novembre 2016)

Stage : PAP4520				
Soins pharmaceutiques	Évaluation formative	Note	Évaluation certificative	Note
	Compétences essentielles*		Compétences essentielles*	
	• 3 compétences	R	• 2 compétences	R
	• 1 compétence	(-)	• 2 compétences	(-)
	Compétences transversales essentielles		Compétences transversales essentielles	
	• 2 compétences	R	• 2 compétences	R
	Compétences transversales		Compétences transversales	
	• 9 compétences	R	• 6 compétences	R
	• 1 compétence	(-)	• 4 compétences	(-)
Services à la communauté	Compétences essentielles		Compétences essentielles	
	• 2 compétences	R	• 1 compétence	R
			• 1 compétence	(-)
	Compétences transversales essentielles		Compétences transversales essentielles	
	• 9 compétences	R	• 9 compétences	R
	Compétences transversales		Compétences transversales	
	• 7 compétences	R	• 6 compétences	R
			• 1 compétence	(-)
Gestion de la pratique et des opérations	Compétences essentielles		Compétences essentielles	
	• 1 compétence	R	• 1 compétence	R
	Compétences transversales essentielles		Compétences transversales essentielles	
	• 5 compétences	R	• 5 compétences	R
	Compétences transversales		Compétences transversales	
	• 3 compétences	R	• 3 compétences	R
Incident critique	• Aucun		• Aucun	

