



TRANSITAIRE INTERNATIONAL
ET COURTIER EN DOUANE

Déjouer les irritants en pharmacie communautaire pour optimiser son bien-être

Conférence de clôture – Congrès APPSQ

**Pierre-Marc Gervais, pharmacien
Président – Axxess International Inc.**

28 septembre 2024



Ordre du jour

- Bien-être en pharmacie
- Irritants courants
- Stratégies pour déjouer les irritants
- Actions

Objectifs de la formation

À la fin de cette formation, le participant pourra

- Identifier les principaux agents de stress en pharmacie communautaire
- Décrire l'importance du bien-être professionnel pour le pharmacien et ses patients
- Déployer des stratégies pour déjouer les principaux irritants en pharmacie communautaire
- Concevoir un plan d'action pour réussir ses priorités



Déclaration de conflits

Je soussigné, Pierre-Marc Gervais, atteste par la présente qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts dans le cadre de la présentation que je donnerai devant les membres de l'APPSQ le 28 septembre 2024.

Je déclare que :

- Je n'ai aucun intérêt financier, commercial ou personnel avec les entreprises ou les produits qui pourraient être mentionnés durant ma présentation.
- Je n'ai reçu aucune rémunération, don ou avantage en nature de la part de tiers pouvant influencer le contenu de ma présentation.
- Mon intervention est basée sur des faits objectifs et une analyse indépendante, sans influence extérieure.

Je m'engage à maintenir cette impartialité et à divulguer toute situation pouvant engendrer un conflit d'intérêts futur.



Faisons connaissance



Bonjour!



C'est moi!



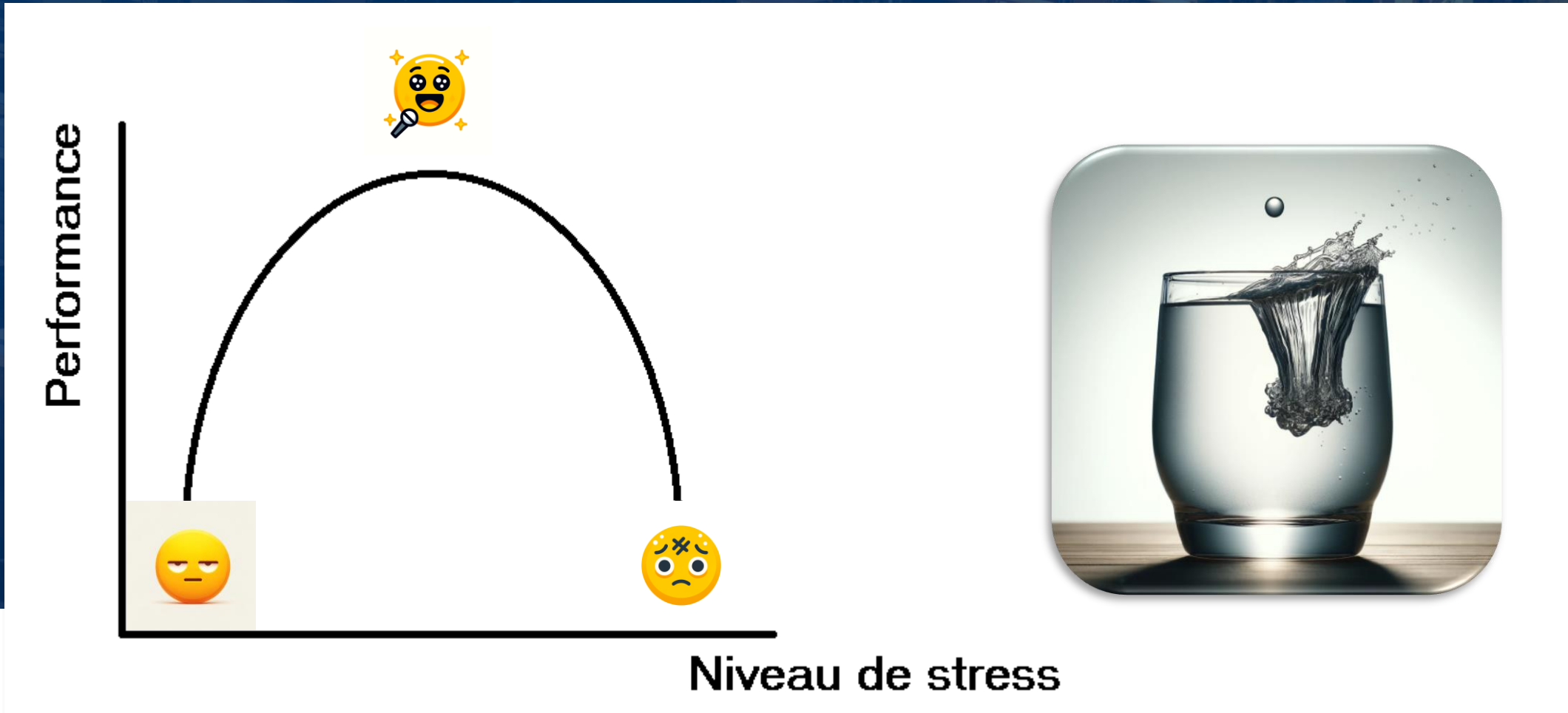
Pourquoi?

Contexte pharmacie

- ✓ **Attention fragmentée**
- ✓ **Interruptions constantes**
- ✓ **Travail en aires ouvertes**
- ✓ **Bruits constants (et élevés)**
- ✓ **Collègues stressés (ou stressants!)**



Mon ami le stress



Importance du bien-être



Prendre soin de soi

- Vous êtes la personne la plus importante
- Pour maintenir un équilibre travail – vie personnelle
- Pour mieux gérer les défis de la vie
- Pour stimuler votre créativité
- Pour entretenir de saines relations
- Pour maintenir un équilibre mental
- Pour préserver votre santé physique
- Pour améliorer votre estime de soi
- Pour encourager de saines habitudes de vie

Prendre soin des patients

- Pour être présent et attentif aux besoins
- Pour offrir des soins de qualité supérieure
- Pour maintenir une attitude positive avec les patients
- Pour éviter l'épuisement professionnel
- Pour prendre des décisions cliniques éclairées
- Pour participer à une culture d'innovation
- Pour montrer de l'empathie et de la compassion

Vos irritants

- Manque de temps
- Pourquoi? Mauvaise communication, collaboration laborieuse, information insuffisante, organisation suboptimale
- Pourquoi? Charge de travail en hausse
- Pourquoi? Virage clinique, sorties d'hôpital, PSP, GAP, publicités gouvernement et C&B, changements fréquents
- **MAIS...**
 - L'indépendance, ça va
 - Les RH, ça va



Les propriétaires

- Gentillesse
- Grand cœur
- Dévouement
- Professionnalisme
- Intégrité

- Gestionnaire compétent?
- Leadership éprouvé?
- Responsabilité financière?
- Esprit entrepreneurial?



Stratégies

**Devant une situation qui ne s'améliorera pas
(à court terme), que faire?**

- Fuir
- Combattre
- S'aplatir et devenir apathique



Prendre charge

« Si vous n'avez pas une voix à la table, vous finirez sur le menu. »

Auteur inconnu



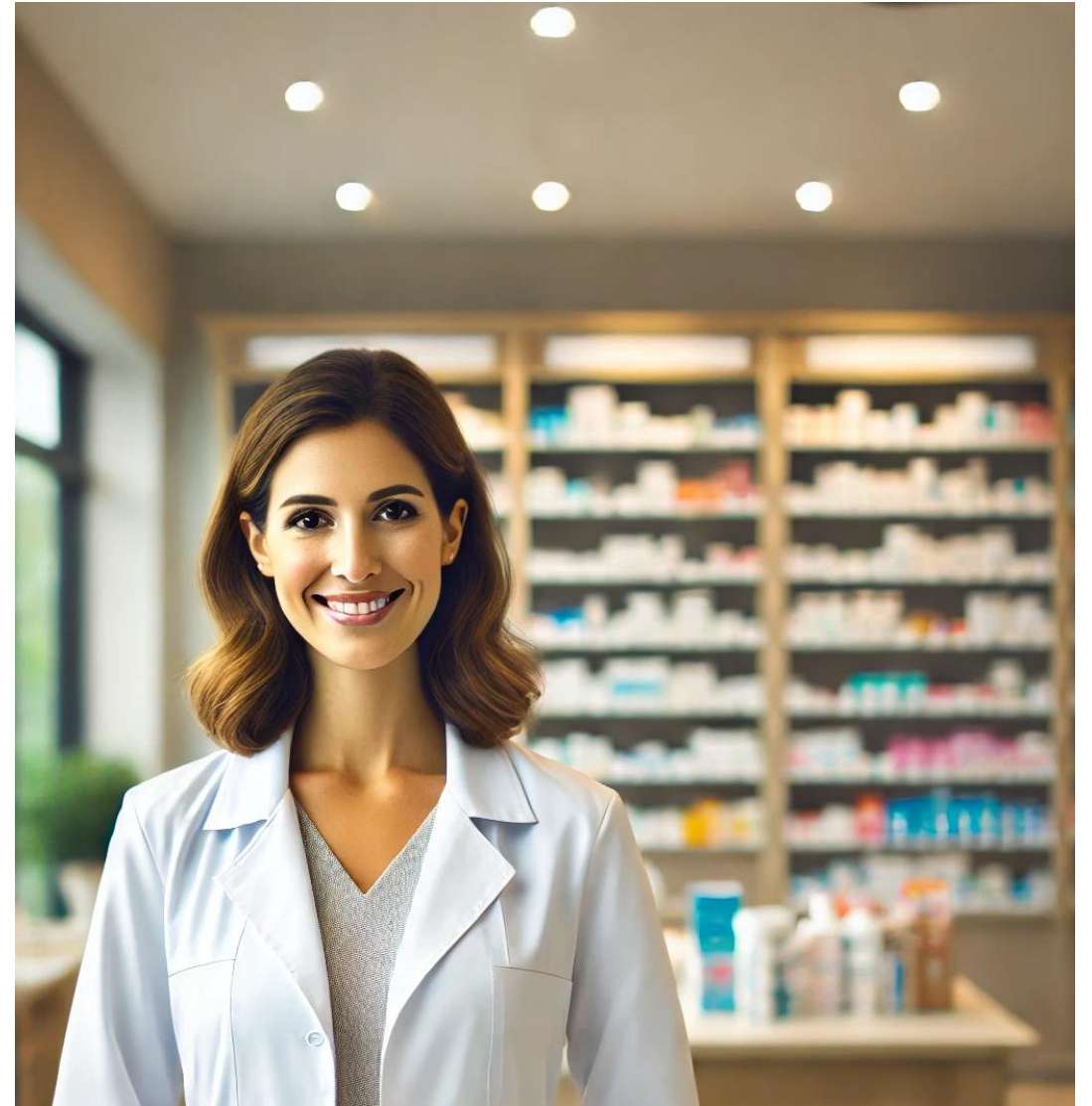
Cultivez influence et leadership

On ne naît pas leader, on le devient

- Écoutez activement les autres
- Construisez des alliances
- Présentez des preuves
- Soyez persévérants
- Adoptez une approche collaborative
- Développez votre crédibilité
- Soyez humble

Les qualités du bon leader

- ✓ Authenticité
- ✓ Humanité
- ✓ Humilité
- ✓ Confiance
- ✓ Transparence
- ✓ Prévisibilité





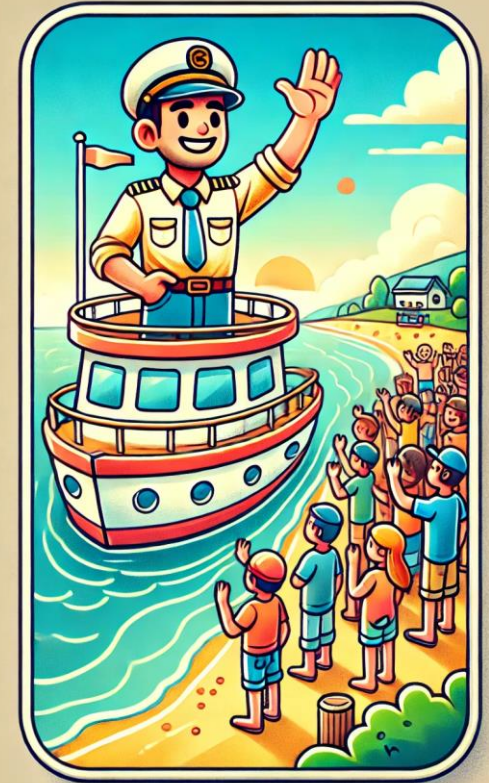
Passons à l'action

Priorités 5/25

1. Dressez une liste de vos top 25 priorités
2. Classez ces priorités par importance
3. Divisez la liste – top 5 et le reste
4. Faites le top 5
5. Quand vous avez terminé, recommencez

C'est presque la fin

- ✓ **Attention fragmentée**
- ✓ **Interruptions constantes**
- ✓ **Travail en aires ouvertes**
- ✓ **Bruits constants (et élevés)**
- ✓ **Collègues stressés (ou stressants!)**



Merci !

Me joindre

[Pierre-marc.gervais@axxessintl.com](mailto: pierre-marc.gervais@axxessintl.com)



Références

- Bryant, M. (2023). *The Leap to Leader: How Ambitious Managers Make the Jump to Leadership*. HBR Press.
- Buchanan, T. W., Bagley, S. L., Stansfield, R. B., & Preston, S. D. (2012). The empathic, physiological resonance of stress. *Social neuroscience*, 7(2), 191-201.
- Burke, P. J. (1996). Social identities and psychosocial stress. *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life course, and methods*, 141-74.
- Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience* (Vol. 1990, p. 1). New York: Harper & Row.
- Evans, G. W., & Johnson, D. (2000). Stress and open-office noise. *Journal of applied psychology*, 85(5), 779.
- Grant, A. (2023). *Hidden potential: The science of achieving greater things*. Viking.
- Leather, P., Beale, D., & Sullivan, L. (2003). Noise, psychosocial stress and their interaction in the workplace. *Journal of Environmental Psychology*, 23(2), 213-222.