

# Pharmacie: quand le client devien

Bien qu'il ne soit pas préparé à ce genre de demandes, le pharmacien est souvent le premier recours du patient: il donne des conseils médicaux, fait de la prévention et redirige les personnes en détresse. Une nouvelle formation continue universitaire a été pensée pour lui venir en aide

La scène se passe dans une pharmacie. Une femme très maigre veut obtenir un médicament, mais c'est impossible. Elle n'a pas l'ordonnance requise. Elle s'agitte. Le ton monte. L'employée de l'officine s'efforce de rester calme, mais la dame s'énerve et se met à crier. Elle tremble, visiblement en manque de drogue. Impuissants, les collègues de la pharmacienne finissent par appeler un médecin.

Cet épisode illustre tout le paradoxe des pharmaciens d'officine. Certes, ils acquièrent de solides connaissances scientifiques. Ils sont incollables sur toutes les questions touchant à la chimie, la botanique, l'immunologie ou la bactériologie. Mais il leur manque certaines armes pour faire face à leur pratique quotidienne. «*Dans nos sociétés, la précarité est de plus en plus grande, explique Sabina Sommaruga, pharmacienne à Genève et coauteure d'un rapport sur la formation continue dans la profession\*. Comment se comporter face à une situation de détresse? L'expérience et le bon sens ne suffisent pas toujours. D'autre part, de plus en plus de clients demandent des conseils d'ordre médical. Les franchises d'assurance sont de plus en plus élevées et ils hésitent avant de prendre rendez-vous chez le médecin. Nous devons impérativement leur apporter une réponse adéquate.»*

## Derrière le comptoir

«L'université n'a pas pour rôle de dispenser une formation professionnelle, estime quant à lui Jean-Luc Veuthey, professeur en pharmacie à l'Ecole de pharmacie Genève Lausanne (EPGL). Elle est là pour former des chercheurs.» S'il est vrai que la moitié des étudiants se destine à la

recherche et à l'industrie pharmaceutique, l'autre moitié se retrouve bel et bien derrière un comptoir, face aux clients. Bien sûr, il existe une formation continue à destination des pharmaciens depuis longtemps. Elle offre des matières telles que la comptabilité ou la gestion du personnel. Mais elle ne suffit pas à résoudre le malaise qui grandit dans la profession.

## Lacunes et besoins

C'est pourquoi, il y a dix-huit mois, le service de formation continue de l'Université de Genève réalisait l'étude évoquée ci-dessus\* afin de déterminer les lacunes et les besoins du pharmacien d'officine et de mettre sur pied une formation continue adéquate (lire ci-contre). Le résultat? «*Un consensus impressionnant (100% des répondants) s'est d'emblée dégagé sur le fait qu'en dehors de la vente de médicaments et du conseil sur le bon usage de ceux-ci (...), les pharmaciens doivent être des professionnels de santé capables de faire face de manière compétente à un ensemble de problèmes qui*

*s'adapte*

► En janvier 2006, une nouvelle formation continue universitaire s'ouvrira à l'intention des pharmaciens désireux de développer leur pratique professionnelle. Ce certificat en «pharmacie clinique et santé publique» a pour objectif d'apporter aux professionnels concernés des connaissances en matière de médecine clinique, de santé publique, de réseaux de santé et de problèmes psychosociaux.

► D'une durée de 150 heures réparties sur deux ans, le programme peut se suivre en cours d'emploi. L'enseignement est volontairement interactif avec des études de situations réelles, des ateliers, des interventions d'experts, des travaux de groupe ou des débats.

► Les thèmes abordés reflètent notamment le souci d'une meilleure connaissance clinique: plan de vaccination chez l'enfant, hyperactivité, VIH, contraception d'urgence, contrôle du poids, hypertension, solitude, adhésion du patient au traitement, dépression ou santé au travail.

► Le programme complet (mais non encore définitif puisqu'il doit encore être approuvé par un certain nombre d'instances décisionnelles) peut être demandé auprès de sabina.sommaruga@pharm.unige.ch



# t un patient



dépassent la question du médicament», stipule le rapport.

Les chercheurs ont identifié quatre axes de compétences à améliorer. Le premier est clinique. «Le pharmacien doit répondre à des questions de santé, de médecine, mais sans jouer au médecin», explique André Rougemont, professeur et directeur de l'Institut de médecine sociale et préventive et responsable de la nouvelle formation continue. Le deuxième porte plutôt sur des problématiques psychosociales. «Comment recevoir un toxicomane, un malade du sida ou une

dame âgée qui raconte que son mari ne se lève plus? Vers quel organisme les diriger?», interroge André Rougemont.

Le troisième axe concerne une meilleure connaissance du réseau médico-social de proximité, et des organismes de recours (médecin, EMS, ligues de la santé), à même de répondre aux problèmes qu'on pose au pharmacien mais pour lesquels il n'est pas armé. Enfin, le dernier axe a trait à toutes les questions liées à la prévention et aux grandes questions de santé publique. «Derrière toute cette discussion, il y a une

interrogation éthique, souligne André Rougemont. C'est comme pour le médecin, qui doit en premier ne pas nuire ou pour l'ingénieur à qui l'on demande de construire un barrage qui ne se rompe pas.» ■

**Fabienne Bogadi**

\* «La pharmacie d'officine comme lieu de premier recours du système de santé», par Jean-Daniel Rainhorn, Andréa Isenegger, Daniel Muscionico, Sabina Sommaruga, Université de Genève, mars 2005.

# Etudier à 70 ans,

**CULTURE****Rota farceur**

Les Activités culturelles de l'Université invitent le Conservatoire de musique, la Haute Ecole d'arts appliqués et le Département de musicologie de l'Université à unir leurs talents pour présenter «Le Chapeau de paille d'Italie», un opéra de Nino Rota, d'après une pièce d'Eugène Labiche. Les représentations auront lieu dimanche 23, mardi 25 et mercredi 26 octobre à 20h au Bâtiment des Forces Motrices. *Activités culturelles, 4, rue de Candolle, 1211 Genève, Tél. 022/379 77 05, e-mail: activites-culturelles@unige.ch, Internet: www.unige.ch/acultu*

**SPORTS****A vos raquettes**

Pour peaufiner votre service, affiner vos «passing» et vitaliser votre jeu de volée, le Bureau des sports organise des cours de tennis collectifs à la salle de sport universitaire (derrière la Cité universitaire à Champel). Les deux sessions se tiendront le jeudi, entre le 3 novembre et le 8 décembre, puis du 15 décembre au 2 février. Elles sont ouvertes aux joueurs débutants, moyens et avancés. Le dernier délai pour l'inscription au 1er cours est fixé au 2 novembre 2005.

Prix étudiant: 50 francs.

**Semaines de glisse**

Le traditionnel camp de ski de Zermatt se tiendra du 9 au 14 janvier 2006. La clôture des inscriptions est fixée au mardi 19 novembre 2005. Prix: étudiants 740 francs/ anciens 960 francs/ autres 1100 francs. La semaine à Crans-Montana se tiendra pour sa part entre le 6 et le 11 mars 2006. La clôture des inscriptions est fixée au 4 février 2006. Prix: étudiants 500 francs/ anciens 700 francs. Ces tarifs comprennent le voyage, l'abonnement sur tout le domaine skiable, l'hôtel en demi-pension, ainsi que des cours de ski par moniteurs diplômés. Le camp de Saint-Moritz est reporté. Pour plus de détails, une séance d'information sera organisée le mardi 8 novembre à 18 h 30, UNI-Mail, salle R 170.

*Bureau des sports, 4, rue de Candolle 1211 Genève, Tél. 022/379 77 22, e-mail: sports@unige.ch, Internet: www.unige.ch/dase/sports/*

Deux fois grand-mère, Margot Wahl poursuit des études de théologie à l'Université. Elle vise un doctorat après une vie déjà bien remplie. Rencontre

Margot a du tempérament, de l'ambition et n'aime pas rester inactive. Trois raisons a priori banales d'entreprendre des études supérieures. Sauf qu'à la différence de ses camarades de promotion nés pour la plupart entre les années 70 et 80 - Margot Wahl a vu le jour durant l'entre-deux-guerres, en Prusse orientale. Deux fois grand-mère, elle arpente aujourd'hui les travées de l'Université de Genève, où elle poursuit un cursus en Faculté de théologie. Elle démarre à la rentrée sa troisième année, avec un baccalauréat à la clé. Son but? Obtenir un doctorat, ni plus ni moins. «*Avec un mari physicien, deux fils médecins et un chercheur en biologie moléculaire, je suis l'une des dernières de la famille sans doctorat. Mais je les avais avertis: Maman l'obtiendra aussi un jour!*» s'amuse-t-elle, une pointe d'accent germanique dans la voix.

**Tripoli, Hambourg, Genève**

Les vraies raisons de ce choix sont en réalité ailleurs: «*C'était dans la logique de mon parcours*, explique l'étudiante au regard clair, en agitant des mains qui racontent l'histoire de sa vie. *Je me suis toujours intéressée à la philosophie, la science – la physique plus précisément – et la religion. Pour moi, ces trois disciplines représentent des voies complémentaires vers une meilleure compréhension du sens de la vie.*» Face à cet objectif, la démarche que va suivre Margot tout au long de son existence est simple: elle fera une chose après l'autre. A l'âge de s'inscrire à l'Université, Margot choisit, elle, de partir. A 22 ans, elle a soif d'inconnu et de rencontres. Ainsi, après s'être intéressée aux langues et au journalisme, elle part plus de deux ans en Libye, pour travailler au Ministère de l'économie. «*C'était l'époque du roi Idriss, une période pas toujours facile pour une jeune fille seule.*» Refusant les demandes en

mariage qui lui parviennent en nombre, elle décide finalement de revenir en Europe afin de fonder une famille.

Retour à Hambourg et nouveau cap: la science. Au moment où s'y construit un centre de recherches de particules élémentaires, elle frappe à la porte de



l'Institut de physique de l'Université de la ville. «*J'ai pris le bus, j'ai dit bonjour, je suis Margot, je m'intéresse à ce que vous faites.*» Passé l'étonnement, les dirigeants du centre l'embauchent. Margot travaille pendant quatre ans comme assistante du directeur de la recherche. Elle jette les bases d'un bureau des relations publiques pour l'Institut et met en place un journal. Elle épouse à cette période un physicien, qui, recruté par le CERN, vient s'installer à Genève. Margot et sa famille vivent depuis dans une maison au jardin fleuri de la banlieue genevoise.

Ses trois enfants devenus grands, Margot s'attaque à un autre de ses centres d'intérêt: la religion. Elle propose sa candidature au Conseil oecu-

# ou l'art de faire une chose après l'autre

ménique des Eglises, où elle travaillera jusqu'à la retraite, en 2003. Une cessation d'activité professionnelle qui correspond au moment idéal pour entreprendre des études: «Je veux aujourd'hui acquérir le background académique correspondant à ce que j'ai fait en pratique toutes ces années, afin de situer mes expériences dans un contexte historique plus large et mieux les communiquer.» Apprendre à presque 70 ans? «Aucun problème, répond l'intéressée. Ce n'est pas plus difficile d'apprendre aujourd'hui qu'hier. Je pense que ma mémoire est intacte, d'autant plus que je la sollicite beaucoup.» Margot est en effet

Au contraire. Son seul souci est qu'elle ne parvienne pas à se concentrer suffisamment sur ses études: «Quand les petits-enfants sont là, il n'est plus question que j'apprenne l'hébreu.» Elle déplore néanmoins chez elle une certaine paresse qui lui a valu son premier échec scolaire. «Cette année, j'ai raté un examen de grec. Même mon examen de conduite, je l'avais eu du premier coup!» Sa seule consolation: «La plupart des étudiants "normaux" ont eux aussi échoué», plaisante-t-elle.

Avec ces derniers, ses relations sont d'ailleurs excellentes. Au début de son cursus, Margot se tenait en retrait, à

*mes enfants, sont devenus de vrais amis. Ils viennent souvent à la maison.*» Au centre des discussions: les cours, les examens, mais aussi la vie en général.

## Elargir l'horizon

Avec les conférences qu'elle donne depuis des années – une activité qu'elle poursuit en parallèle à ses études –, Margot a l'occasion de s'adresser à des publics très variés. Elle a même retrouvé sur les bancs de l'Université des étudiants à qui elle s'adressait du temps de ses activités au Conseil œcuménique des Eglises.

Quant aux professeurs, ils ne font pas de différence de traitement entre Margot et le reste des étudiants. «Bien sûr, au début, ils étaient un peu surpris que je donne mon opinion et que je la défende. Une attitude qui n'est pas toujours celle des jeunes étudiants.» Le prochain défi de Margot? «J'aimerais simplement continuer ce que je fais, explique-t-elle. Communiquer avec les gens, pour mieux nous comprendre et nous respecter. Elargir mon horizon en apprenant toujours plus. Et puis, quand j'aurai 90 ans, je me teindrai les cheveux en rouge carotte, j'achèterai une Porsche vert foncé, et j'irai faire de l'archéologie. Je veux m'asseoir dans le sable, déterrer des petits débris de choses, et réfléchir longtemps.» ■

Pierre Chambonnet

**«Quand j'aurai 90 ans, je me teindrai les cheveux en rouge carotte, j'achèterai une Porsche vert foncé et j'irai faire de l'archéologie»**

très active et quand elle n'a pas l'occasion de voyager, elle correspond avec le monde entier depuis son ordinateur portable.

A l'université: sociologie, psychologie, philosophie, histoire, langues mortes... Ce programme chargé ne l'effraie pas.

cause de son statut de «doyenne». Elle n'avait aucune appréhension à l'idée de se retrouver dans ce milieu, elle ne souhaitait simplement pas s'imposer: «Je voulais voir comment ça se passait. Mais très vite, les étudiants et les professeurs sont venus vers moi. Depuis, certains, qui pourraient être

TANT MIEUX.

