

Assistante en pharmacie CFC /
Assistant en pharmacie CFC

Plan de formation professionnelle (FOPRO)

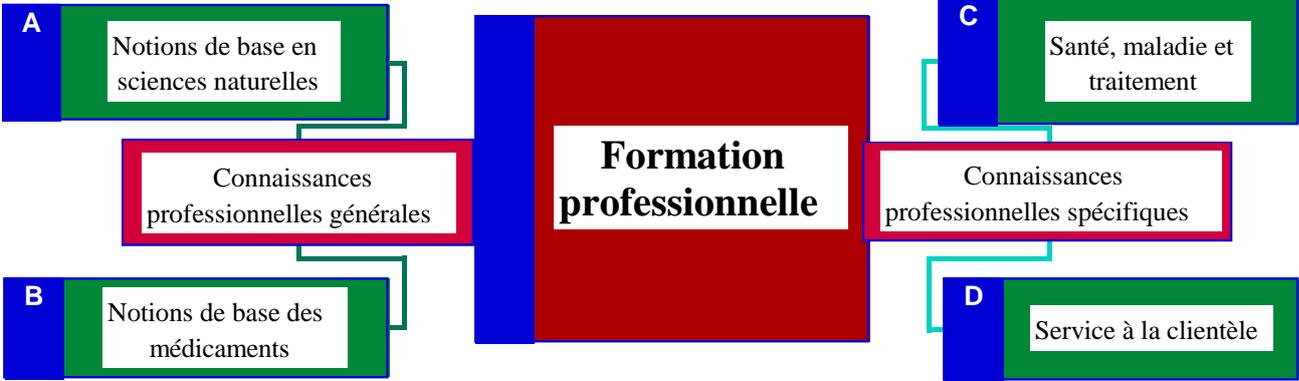
Version juillet 2007

Index

1. Aperçu
2. Structure et orientation didactiques
3. Notions de base en sciences naturelles (domaine de connaissance A)
4. Notions de base des médicaments (domaine de connaissance B)
5. Santé, maladie et traitement (domaine de connaissance C)
6. Service à la clientèle (domaine de connaissance D)

1. Aperçu

Le tableau suivant donne un aperçu des domaines de connaissances faisant partie de la formation professionnelle avec l'indication du nombre d'heures au total.

Formation professionnelle	
Année d'apprentissage	I, II, III
Nombre d'heures	440
Domaines de connaissance	<p>Connaissances professionnelles générales: A) Notions de base en sciences naturelles B) Notions de base des médicaments</p> <p>Connaissances professionnelles spécifiques: C) Santé, maladie et traitement D) Service à la clientèle</p>
Schéma	
 <p>Le schéma illustre la structure de la formation professionnelle. Au centre se trouve un rectangle rouge intitulé "Formation professionnelle". À sa gauche, un rectangle rouge intitulé "Connaissances professionnelles générales" est relié à deux boîtes à double bordure (bleue et verte) : "A) Notions de base en sciences naturelles" et "B) Notions de base des médicaments". À sa droite, un rectangle rouge intitulé "Connaissances professionnelles spécifiques" est relié à deux boîtes à double bordure (bleue et verte) : "C) Santé, maladie et traitement" et "D) Service à la clientèle".</p>	

2. Structure et orientations didactiques

Le tableau suivant montre:

- La structuration de la formation professionnelle avec le nombre d'heures par année d'apprentissage
- Les compétences et situations concernées importantes (plan de formation, partie A)
- Les orientations didactiques générales et spécifiques aux domaines de connaissance

Année d'apprentissage	I	II	III
Nombre d'heures	240	120	80
Compétences et situations concernées	<p>A. Notions de base en sciences naturelles</p> <p>B. Notions de base des médicaments</p> <p>C. Santé, maladie et traitement</p> <p>D. Service à la clientèle</p>	<p>3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5</p> <p>1.1, 1.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2, 7.4, 8.1, 9.6, 9.7, 10.1, 10.2, 10.3,</p> <p>2.4, 2.5, 3.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.9</p> <p>3.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.9, 11.1</p>	
Orientations didactiques	<p>Orientations générales</p> <ul style="list-style-type: none"> • La formation professionnelle doit contribuer à la fois à l'instruction de la profession et au développement de compétences en culture générale, par exemple dans le domaine de la logique et du comportement écologique. • La formation doit en principe être axée sur les compétences et les situations concernées, son but étant de générer les ressources propres aux compétences en question. Des thèmes spécifiques seront introduits et présentés pour les différentes branches du savoir. L'organisation des unités didactiques correspondantes est laissée à la compétence des enseignants qui peuvent les réorganiser et restructurer à leur gré tout en gardant l'ancrage aux situations. • Les renvois assument un rôle décisif car ils explicitent les relations – d'une part entre les différentes matières, d'autre part entre les domaines de connaissance à l'intérieur d'une matière – indispensables à une construction de la connaissance 		

ancrée au contexte. Ils confèrent au plan de formation la cohérence nécessaire, facilitent l'enseignement et augmentent le sens du savoir stimulant ainsi la motivation de l'apprenant.

- En ce qui concerne les **connaissances (savoirs)**, on ne vise pas la simple mémorisation mais, si possible, la **compréhension** de la matière. Les domaines thématiques de ce plan de formation cadre sont en principe donnés sur un niveau de compréhension moyen. Une liste nuancée de notions n'est présentée qu'en cas de nécessité absolue. Ces dernières figurent dans le matériel didactique et/ou sont expliquées par les enseignants.
- En ce qui concerne les **facultés (savoirs-faires)**, il peut s'agir d'une part d'actes de routine à exercer et d'autre part d'actes qui requièrent des éléments analytiques, synthétiques (imbriqués) et également critiques. L'enseignant jugera en connaissance de cause chaque cas et le mettra en pratique.
- Le développement des **attitudes (savoirs-être)** attendues fait partie de la formation globale, car on ne peut pas les apprendre en soi. Il s'agit principalement de favoriser l'intérêt et la curiosité pour des phénomènes et des corrélations scientifiques et médicales, qu'il faut traiter avec exactitude et application.

Orientations spécifiques: Notions de base en sciences naturelles (A)

- Les notions de base doivent être axées sur la compréhension des domaines de connaissance B „Notions de base des médicaments“ et C „Santé, maladie et traitement“. En particulier, les connaissances anatomiques/physiologiques des organes dans le domaine de connaissance C „Santé, maladie et traitement“ sont attribuées directement aux unités didactiques correspondantes.
- Les notions en sciences naturelles acquises par l'apprenant à l'école secondaire devraient être synchronisées dans le but de créer une base pour les domaines de connaissance B et C.

Orientations spécifiques: Notions de base des médicaments (B)

- L'unité didactique „Connaissance des médicaments générale“ englobe le domaine de la galénique. Les notions de base de la connaissance des médicaments constitueront la base pour la partie « traitement » dans le domaine de connaissance C.
- L'unité didactique „lois/règlements“ englobe les bases légales spécifiques de la profession. Ces dernières jouent un rôle important, notamment en ce qui

	<p>concerne la compétence de dispensation.</p> <ul style="list-style-type: none">• Recommandation: La répartition du domaine de connaissance B sur 2 années d'apprentissage permet de traiter les connaissances des médicaments générales en première année et les lois/règlements en deuxième. Ainsi on pourra se référer aux notions de base économie/droit/société pour traiter les lois/règlements. <p>Orientations spécifiques: Santé, maladie et traitement (C)</p> <ul style="list-style-type: none">• On choisira en principe un procédé orienté vers les thèmes et situations en mettant l'accent sur les corrélations (imbrication). <p>Orientations spécifiques: Service à la clientèle (D)</p> <ul style="list-style-type: none">• La compréhension des notions fondamentales est ici primordiale. Il est évident, qu'il ne faut pas négliger la relation avec des situations concrètes (il ne s'agit pas de notions théoriques pures et simples), mais on peut partir du principe que les premiers exercices ont lieu dans les cours interentreprises et qu'ils sont ensuite appliqués à l'officine.• Ici, les ressources d'autres domaines, comme par exemple la connaissance de langues, sont très importantes pour les compétences en communication.
--	--

3. Notions de base en sciences naturelles (A)

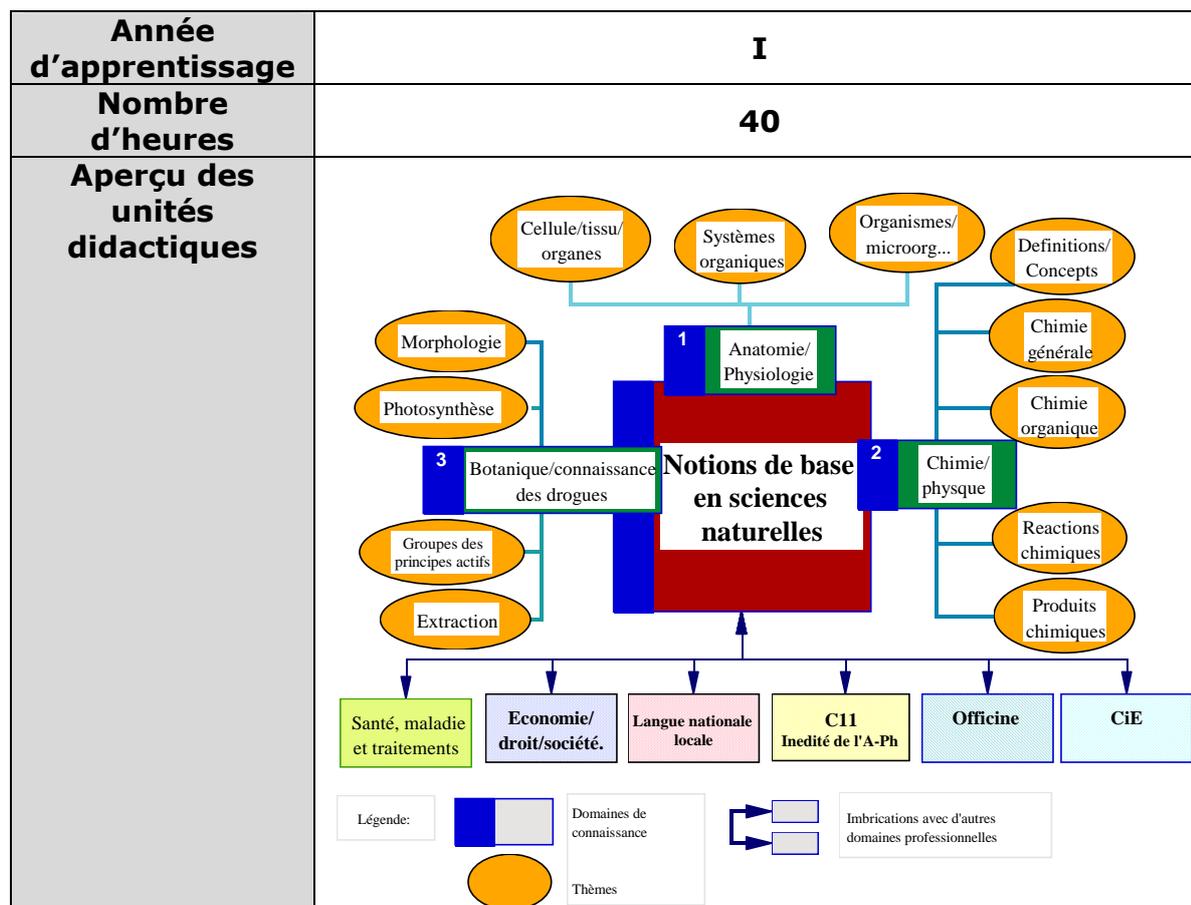
Les notions de base en sciences naturelles concernent les disciplines anatomie/physique/physiologie, chimie/physique et botanique/connaissance des drogues.

Des connaissances approfondies en anatomie et physiologie des différents systèmes organiques font partie des unités didactiques de «Santé, maladie et traitement» (voir documents didactiques). Il faut remarquer qu'aucun cours d'anatomie, de chimie ou de botanique n'est programmé.

Les connaissances de chimie transmises dans le cadre de ce domaine de connaissances (cf. documentation didactique de l'enseignement professionnel, chapitre 2) comprennent un choix de produits chimiques: ceux utilisés en laboratoire et ceux vendus au détail dans les officines. Les connaissances de ces produits chimiques doivent être transmises dans le cadre des notions élémentaires. Les produits chimiques principalement utilisés comme matières auxiliaires ou comme agents actifs ont été classés dans les domaines de connaissance B et C, produit chimiques (cf. documentation didactique de l'enseignement professionnel, chapitre 2).

Le nombre limité de drogues médicinales à apprendre dans ce domaine répond à une exigence minimale. Cette sélection doit permettre d'illustrer les notions de base théorique des groupes thérapeutiques à l'aide d'exemples concrets. Beaucoup d'autres drogues médicinales seront étudiées en tant que principes actifs en phytothérapie dans le cadre du domaine de connaissance C. (cf. documentation didactique de l'enseignement professionnel, chapitre 4).

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissances.



CONNAISSANCES

1. Anatomie/physiologie

- Cellule (structure, multiplication/croissance, matériel génétique, mutation, échange entre cellules), tissu, organe
- Caractéristiques des organismes
- Microorganismes
- Aperçu des systèmes organiques et leur(s) fonction(s): peau, appareil locomoteur, système nerveux, système hormonal, système immunitaire, système respiratoire, système cardiovasculaire, système digestif, système urinaire, système de reproduction, les organes des sens
- Termes techniques: biologie, anatomie, physiologie, microorganismes, métabolisme, cellule, tissu, organe, gène, ADN/DNA, contraction, homéostasie

2. Chimie/physique

- Définitions/notions de base: matière, substance pure, mélange, unités de mesures, états de la matière et passage d'un état à l'autre, densité, méthodes de séparation
- Chimie générale: atome (structure), élément, ion, molécule, système périodique, symboles chimiques (des éléments importants en pharmacie), sels
- Réactions chimiques: oxydation, réaction acido-basique (y compris valeur du pH)
- Chimie organique: différence avec la chimie minérale, groupes fonctionnels (hydrocarbures, alcools, acides organiques, amines), hydrates de carbone, protéines, graisses
- Produits chimiques en officine (voir documents didactiques, enseignement professionnel, chapitre 2): nom latin (reconnaître), nom français et populaire, usage (différentiation entre produits techniques et pharmaceutiques), manipulation (dangers)
(La connaissance approfondie des produits techniques courants en officine est transmise dans le domaine de connaissance B – Loi des toxiques)

3. Botanique/connaissance des drogues

- Morphologie: parties d'une plante (fleur, fruit, feuille, racine, herbe, écorce, tige, graine) et leur fonction, principes actifs (primaires et secondaires)
- Photosynthèse
- Groupes de principes actifs: huiles essentielles, alcaloïdes, glycosides, tannins, substances amères, saponines, mucilages, acides organiques
- Connaissance de drogues: terme «drogue médicinale», procédés d'extraction et mélanges de tisanes, reconnaissance de 10 drogues médicinales importantes (p.ex. menthe poivrée, camomille, valériane, graines de lin, réglisse, tilleul, sauge, cynorrhodon, fenouil, mélisse)

CAPACITES	<p>Capacités valables pour tous les domaines</p> <ul style="list-style-type: none">• Observation et description précises• Utilisation correcte de la terminologie et des définitions• Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances• Délimitation et description de problèmes et de domaines à problèmes: Définition des éléments problématiques, formulation des suppositions et des hypothèses concernant les causes et les effets• Reconnaissance des corrélations entre métabolisme/respiration/nutrition (physiologie) et oxydation (chimie) et photosynthèse (botanique) <p>Capacités spécifiques:</p> <p>1. Anatomie/physiologie</p> <ul style="list-style-type: none">• Description et désignation de systèmes organiques/organes dans le corps• Reconnaissance des corrélations de cause à effet entre divers systèmes organiques, y compris leur représentation schématique.• Compréhension des conditions physiologiques dans le corps humain et reconnaissance de leur importance lors de l'utilisation de médicaments <p>2. Chimie/physique</p> <ul style="list-style-type: none">• Compréhension de la valeur du pH à l'intérieur et l'extérieur du corps humain et reconnaissance de son importance lors de l'utilisation de médicaments• Compréhension de la diversité des produits chimiques selon leur structure chimique/composition• Compréhension de l'analogie des produits chimiques selon leur appartenance à une classe <p>3. Botanique/connaissance des drogues</p> <ul style="list-style-type: none">• Description et désignation des parties de la plante, ainsi que la description de l'effet des principes actifs• Compréhension de la problématique en phytothérapie
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Attitude positive vis-à-vis des questions scientifiques et de leur corrélation• Précision lors de l'utilisation de la terminologie et de la description de phénomènes• Sens des responsabilités

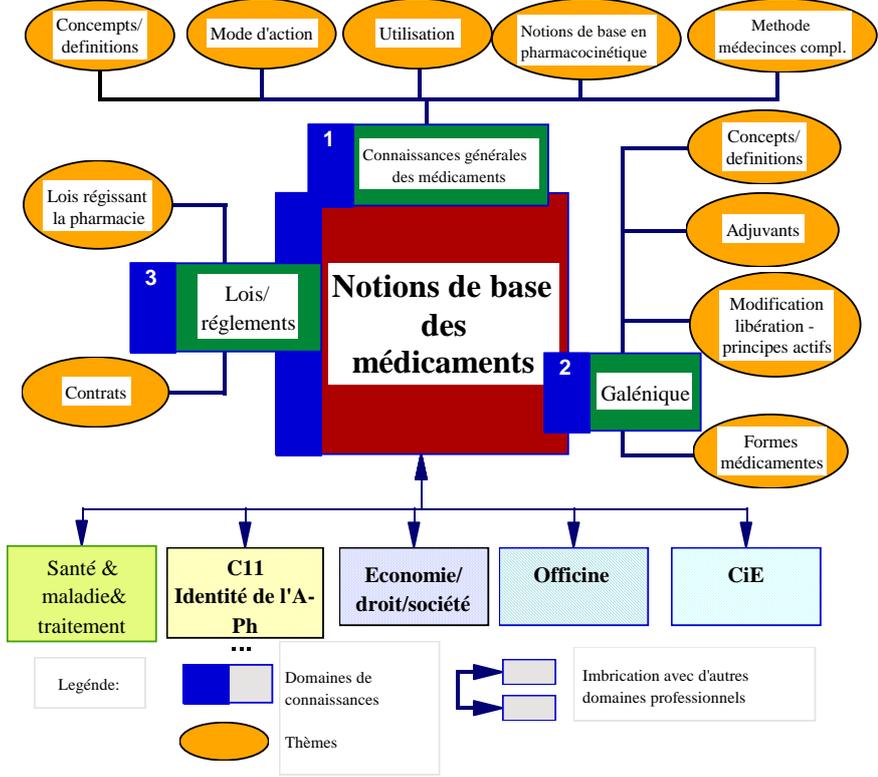
Renvois

Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Cellule, microorganismes	Notion de base des MT (B), maladie (C)	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Systèmes organiques	Galénique (B) Traitement (C)	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Notion de base des produits chimiques	Lois (B)	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Etats de la matière/passage d'un état à l'autre/densité	Galénique (B)	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Produits chimiques	Lois (B), CIE et officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Notions de base en botanique	CIE et officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Principes actifs	Traitement (C)	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Connaissance des drogues	CIE et officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Apport d'autres domaines professionnels de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Facilité d'expression, etc.	Langue nationale locale	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Traitement de l'information	idem	

4. Notions de base des médicaments (B)

Ce domaine comporte des connaissances générales des médicaments, y compris la galénique (cf. liste des formes galéniques dans la documentation didactique de l'enseignement professionnel, chapitre 3), ainsi que des notions concernant les lois et règlements régissant les médicaments. La répartition de ce domaine sur 2 années d'apprentissage doit se faire en tenant compte de la pratique. Ainsi, certains sujets du domaine lois/règlements conviennent-ils mieux aux cours de première année, p.ex. Introduction à la pharmacie.

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissances.

Année d'apprentissage	I	II
Nombre d'heures	40	40
Aperçu des unités didactiques		

CONNAISSANCES

1. Connaissances générales des médicaments

- Description du médicament: définition des termes remède, médicaments, spécialité, délimitation envers la parapharmacie/articles médicaux, principe de répartition des médicaments en groupes thérapeutiques
- Provenance des principes actifs (y compris par génie génétique)
- Principes d'administration (préventif, diagnostique, causal, symptomatique)
- Le devenir des médicaments dans le corps (désintégration, libération, résorption, distribution, métabolisme, élimination)
- Principes d'action: agoniste, antagoniste, substitution
- Modes d'administration (peroral, rectal, parentéral etc.)
- Importance du moment de l'absorption (nourriture, fréquence des prises par jour)
- Mode d'action (locale/systémique)
- Définitions: prophylaxie/prévention, traitement, diagnostique, indication, effet indésirable (EI), contre-indication, interaction, dose initiale, dose d'entretien, compliance, placebo, effet de premier passage, accoutumance, abus, dépendance, toxicomanie
- Méthodes de la médecine complémentaire (méthodes et principes de traitement, ses possibilités et limites), délimitation avec la médecine traditionnelle

2. Galénique

- Définitions: forme galénique, principe actif, adjuvant, concentration (pourcentage)
- Eau en tant qu'adjuvant: qualités, distillation, stérilisation/conservation
- Autres adjuvants liquides, semi-solides et solides, p.ex. éthanol, huiles végétales, vaseline, talc, bicarbonate de soude, acide citrique
- Modification de la libération des principes actifs: gastro-résistance, effet retard
- Véhicules de principes actifs: liposomes, pellets
- Formes pharmaceutiques (cf. liste des formes galéniques dans la documentation didactique de l'enseignement professionnel, chapitre 3), leur utilisation et leurs avantages/inconvénients (formes médicinales solides, semi-solides et liquides, formes pharmaceutiques destinées à l'application sur différentes zones corporelles)
- Définitions: placebo, application

3. Lois/Règlements

- Introduction aux notions de base des dispositions légales régissant la pharmacie, développement d'un médicament, Swissmedic et ses missions, catégories de vente
- L'ordonnance (formulaire, validation, abréviations)
- Objet et règlements des lois/contrats régissant la pharmacie:
Lois fédérales: LPT_h (pharmacopée inclus), ordonnance sur la publicité pour les médicaments, loi sur les

	<p>stupéfiants, loi sur l'alcool (notamment la teneur en alcool des médicaments, application de la formule de densité), législation sur les produits chimiques (connaissance des produits techniques les plus courants en officine inclus)</p> <p>Lois cantonales: lois sanitaires avec leurs différents règlements, p.ex. dispensation par les médecins</p> <p>assurances sociales: assurance maladie, assurance accident, assurance militaire, assurance invalidité</p> <p>Convention tarifaire de l'association des assureurs maladie (modalités de dispensation, LOA, facturation, tiers payant, tiers garant, listes des médicaments selon la couverture des assurances)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandats de l'office fédéral de la santé publique régissant la pharmacie
CAPACITES	<p>Capacités valables pour tous les domaines:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation et description précises • Utilisation correcte de la terminologie et des définitions • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances <p>Capacités spécifiques:</p> <p>1. Connaissances générales des médicaments:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Description et explication de l'utilisation des médicaments, ainsi que des conditions nécessaires à leur effet dans l'organisme • Compréhension de la problématique des médecines complémentaires <p>2. Galénique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Description, explication et comparaison des avantages et inconvénients des différentes formes pharmaceutiques • Choix et recommandation d'une forme pharmaceutique répondant au désir de la clientèle • Description de l'utilisation des formes pharmaceutiques <p>3. Lois/Règlements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application des lois et règlements lors d'une situation concrète dans la pratique quotidienne, afin d'adopter un procédé correct et d'identifier des abus.
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Sens des responsabilités • Compétence en triage

Renvois

Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Notions de base en pharmacologie	Traitement (C), Officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Méthodes curatives des médecines complémentaires	Officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Notions de base en galénique	Traitement (C)	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Connaissance des formes pharmaceutiques	Traitement (C), Officine	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Connaissance de la LPTH	Officine	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Ordonnance sur la publicité des médicaments	Promotion des ventes	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Connaissance des lois fédérales	Officine	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Connaissance de la convention tarifaire	Officine	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Apport d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Notions fondamentales dans le domaine légal et juridique, Assurances sociales	E/D/S	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Manipulation de l'ordinateur et de la littérature de référence	Travaux administratifs/officine/ langue nationale locale	1 ^{er} et 2 ^e semestre

5. Santé, maladie et traitement (C)

Rappel: Le terme „maladie“ englobe également des troubles ou des problèmes de santé (déviance de la santé).

Le domaine de connaissance est divisé en unités didactiques. La division se base principalement sur la systématique de l'anatomie du corps humain. Cependant l'accent est mis sur les maladies. Les maladies, respectivement leurs symptômes, représentent le point de départ des conseils en pharmacie. Ainsi la relation avec la pratique est assurée et la motivation d'apprendre augmente. Les « Maladies au cours des différentes situations de vie » représentent une unité particulière: Cette UD est censée être le point d'ancrage pour la répétition et l'imbrication en tenant compte des différentes situations de vie. Grâce aux connaissances des maladies citées permettra à l'assistant(e) en pharmacie d'entourer ces patients. Au premier plan figure la relation à avoir avec le patient, plutôt que les connaissances scientifiques de la maladie. Idéalement, cette unité est groupée avec l'unité « Analyse de situations professionnelles » de la compétence « Identification de l'assistant(e) en pharmacie dans sa profession.

Ce domaine de connaissance comporte les fonctions des organes et de leurs systèmes nécessaires à la compréhension du développement des maladies.

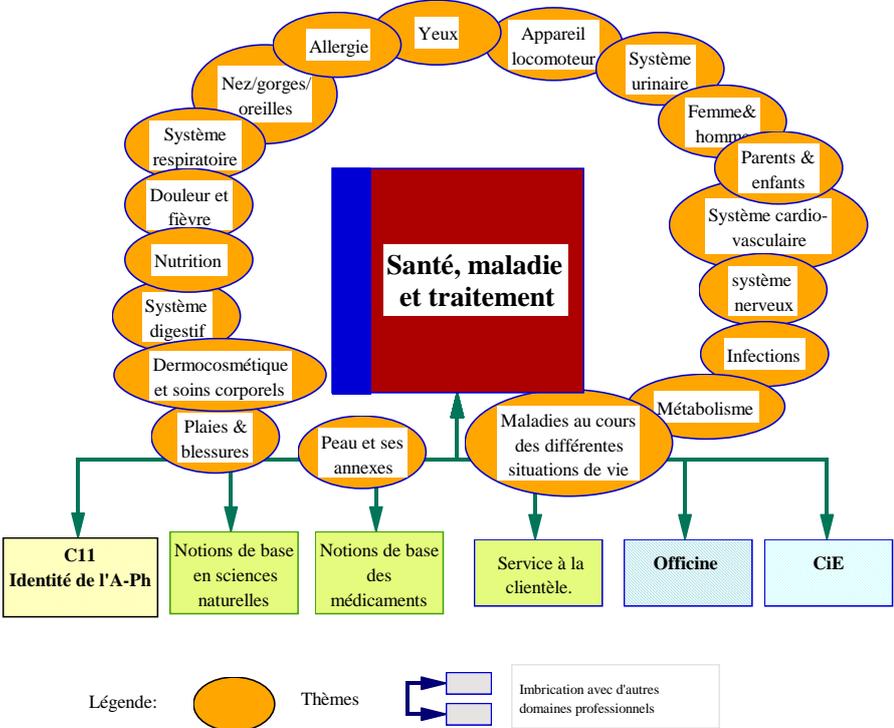
Le terme «santé» dans ce domaine de connaissance signifie, que la prévention, tout comme des moyens thérapeutiques complémentaires, doivent faire partie d'une observation globale lors d'un conseil en officine.

Les maladies doivent d'une part être définies, et d'autre part reconnues sur la base des symptômes. Les causes et les facteurs de risques ont leur importance dans la dispensation de conseils complémentaires.

Traitement: Les documents didactiques se bornent à l'énumération des groupes thérapeutiques. L'enseignant choisira les spécialités pharmaceutiques usuelles et les génériques.

Dans toutes les unités didactiques de ce domaine de connaissance, il faut attacher une grande importance à la limite des compétences respectivement à la fonction de triage.

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissances.

Année d'apprentissage	I	II	III
Nombre d'heures	140	80	80
Aperçu des unités didactiques	 <p>Légende: Thèmes Inbrication avec d'autres domaines professionnels</p>		

CONNAISSANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Structure (anatomie) et fonction (physiologie) des organes, respectivement de leurs systèmes • Maladies: causes, symptômes, facteurs de risque • Evaluer les informations sur l'état de santé et détecter les critères (p.ex. facteurs de risque) qui nécessitent l'intervention de la pharmacienne/du pharmacien (triage) • Connaissance des médicaments: (pondération préparations OTC > médicaments sur ordonnance) <ul style="list-style-type: none"> - Effets et indication(s), groupe thérapeutique - principes actifs et si important pour le conseil : <ul style="list-style-type: none"> - formes galéniques spéciales - conseils complémentaires - articles médicaux - précautions (interactions, effets indésirables, groupes à risque) (L'enseignant choisira les spécialités et les génériques) • Appartenance de médicaments à un groupe • Choix et utilisation d'articles médicaux
CAPACITES	<p>Capacités valables pour tous les domaines de connaissances:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation précise et description des corrélations anatomiques et physiologiques • Définition des médicaments • Détecter la corrélation de symptômes/troubles, les attribuer à un syndrome et conclure à une maladie possible • Evaluer les informations sur l'état de santé, détecter les critères qui nécessitent l'intervention de la pharmacienne/du pharmacien • Décider d'une possibilité de traitement médicamenteux ou non-médicamenteux selon les informations sur l'état de santé • Compréhension et utilisation judicieuse de la terminologie pendant la discussion professionnelle et le conseil • Capacité d'expression correcte et compréhensible lors de l'évocation des possibilités thérapeutiques durant le conseil • Utilisation de sources d'information spécifiques afin de compléter ses propres connaissances
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Attitude positive envers des questions scientifiques et leurs corrélations • Emploi exact de la terminologie et de la description des événements et leurs corrélations.

Renvois

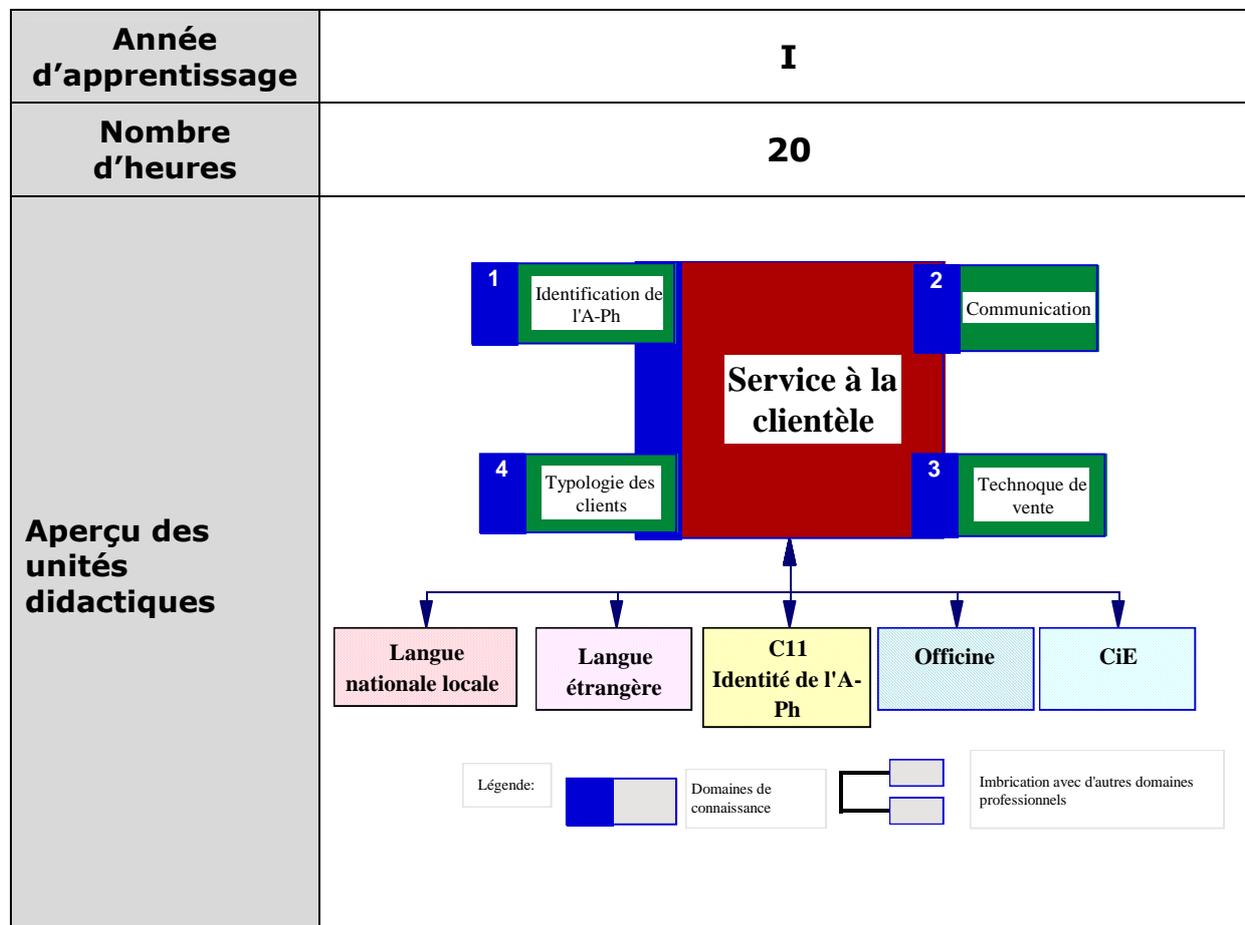
Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Connaissance des maladies et de leur traitement	officine, CIE	1 ^{er} au 6 ^e semestre

Apport d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Notions de base dans le domaine légal et juridique Lois des caisses-maladie, contrats	E/D/S, Lois (B)	1 ^{er} au 4 ^e semestre
Connaissance de base en sciences naturelles Connaissances générales des médicaments	Notions de base en ScN (A), Notions de base des MT (B)	1 ^{er} au 4 ^e semestre

6. Service à la clientèle (D)

Ce domaine de connaissances comporte les bases théoriques pour le conseil à la clientèle. L'application sera mise en pratique dans des cours interentreprises et à l'officine.

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissances.



CONNAISSANCES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Image de l'assistant(e) en pharmacie <ul style="list-style-type: none"> • Signification de l'image de l'assistant(e) en pharmacie et des différentes formes d'expression • Gestes, mimique • Langage 2. Communication <ul style="list-style-type: none"> • Règles de communication spécifiques et modèle de communication • Bonnes manières au téléphone • Langue nationale locale • Langues étrangères 3. Technique de vente <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'interrogation • Good welcoming practice, LINDAFF • Triage pharmaceutique • Conseils complémentaires (tuyaux/vente) • Vente de remplacement 4. Typologie des clients
CAPACITES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Image de l'assistant(e) en pharmacie <ul style="list-style-type: none"> • Signification de l'image de l'assistant(e) en pharmacie et des différentes formes d'expression • Capacités mentales • Gestes, mimique • Attitude • Langage 2. Communication <ul style="list-style-type: none"> • Règles de communication • Capacité de communication • Langue nationale locale • Langues étrangères • Traitement des différentes formes de réclamations • Bonnes manières au téléphone 3. Technique de vente <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'interrogation • Good welcoming practice, LINDAFF • Triage pharmaceutique • Conseils complémentaires (tuyaux/vente) • Vente de remplacement • Connaissance de l'Internet • Comportement conforme à la loi vis-à-vis de la clientèle et des membres de l'équipe 4. Typologie des clients <ul style="list-style-type: none"> • Relation avec des client(e)s très varié(e)s (p.ex. analyse transactionnelle)
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de soi-même • Comportement respectueux envers la clientèle et les collaborateurs • Avoir de l'assurance et s'adapter à la clientèle • Prêter à la clientèle toute son attention et convaincre avec disponibilité • Avoir l'esprit de compromis dans les cas difficiles et chercher une solution praticable qui convient à tout le monde • Prendre ses responsabilités vis à vis de la clientèle <p>Respecter les mesures d'hygiène et de propreté requises par la profession</p>

Renvois

Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Apparence de l'assistant(e) en pharmacie	Officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Notions de base de la communication et de la technique de vente, connaissance de la typologie des clients	CIE, officine	1 ^{er} et 2 ^e semestre
Apport d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Compétence linguistique, facilité d'expression	Langue nationale locale	1 ^{er} et 6 ^e semestre