

# Plan d'étude langue étrangère pour les écoles professionnelles Formation d'assistant / assistante en pharmacie CFC

**Français**



## Contenu

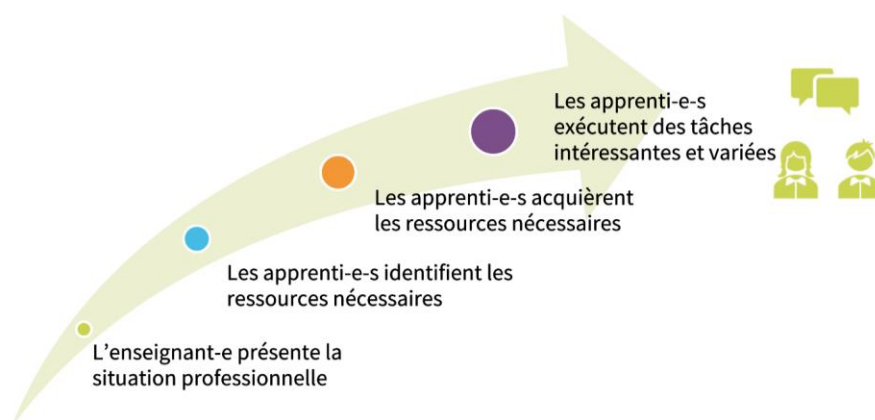
<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>1<sup>re</sup> année d'apprentissage 1<sup>er</sup> semestre .....</b>	<b>8</b>
<b>1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>18</b>
<b>2<sup>re</sup> année d'apprentissage 3<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>29</b>
<b>2<sup>re</sup> année d'apprentissage 4<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>36</b>
<b>3<sup>re</sup> année d'apprentissage 5<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>44</b>
<b>3<sup>re</sup> année d'apprentissage 6<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>54</b>
<b>Impressum.....</b>	<b>62</b>

## Introduction

Chers enseignants et enseignantes de langue étrangère,

Comme il a été rappelé dans l'avant-propos du plan d'étude pour l'école professionnelle, la formation professionnelle initiale vise à permettre l'acquisition des compétences nécessaires pour agir de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible dans les situations professionnelles courantes. Il en va de même pour la gestion de situations similaires dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Dès lors, des situations que l'on rencontre fréquemment en officine et qui se présentent souvent en langue étrangère également ont été sélectionnées parmi les situations professionnelles types pour l'enseignement des connaissances professionnelles (cf. première partie du présent plan d'étude). Un groupe de travail composé d'enseignants de langue étrangère a élaboré des modules correspondant à ces situations. Ils comprennent des termes techniques et des blocs (« chunks »). L'enseignement modulaire accorde la priorité à l'apprentissage basé sur le contenu. Il est axé sur le recours à la terminologie technique en usage et sur le langage utilisé dans les situations professionnelles courantes. Les corrections interviennent selon les critères d'intelligibilité de la communication. Dans ces situations, la grammaire joue un rôle secondaire.



Dans le cadre des périodes recommandées par module, le niveau B1 (expression orale) est visé pour maîtriser les situations professionnelles.

Dans le cadre des autres périodes, l'accent est placé sur le maintien du niveau de langue général A2. À cet égard, le groupe de travail a également compilé des thèmes potentiels qui se prêtent à la révision, en lien avec les modules de chacun des semestres.

Au total, 20 périodes par semestre sont consacrées à l'enseignement des langues étrangères.

Précisions concernant la mise en œuvre des modules :

- Dans la mesure du possible, les situations professionnelles doivent toutes être traitées. Elles peuvent si nécessaire être adaptées aux particularités régionales.
- Les modules étant indépendants les uns des autres, les révisions sont organisées par blocs. Selon les circonstances, ils sont revus, approfondis ou laissés de côté dans le cadre du cours de langue étrangère.

- Les modules servent de base pour la préparation du cours de langue étrangère. L'accent est mis sur la maîtrise de la situation professionnelle. Les termes techniques sont sélectionnés selon le niveau des apprentis/de la classe, les ressources disponibles et les particularités régionales. Autrement dit, la totalité des termes techniques ne doit pas obligatoirement être apprise.

L'enseignant·e peut se saisir du support didactique de son choix pour entretenir le niveau de langue A2.

## Aperçu des modules Langues étrangères

### 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 1<sup>er</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Utilisation d'un téléphone	2
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GWP</li> <li>▪ LINDAAFF</li> </ul>	4
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants. a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Coups de soleil et protection solaire	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Cosmétique <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ peau sèche</li> <li>▪ acné</li> </ul>	4
Maintien du niveau de langue A2		7

### 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Douleurs <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ maux de dos</li> <li>▪ maux de tête</li> <li>▪ blessures sportives</li> </ul>	5
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Alimentation <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compléments alimentaires: vitamines, sels minéraux</li> </ul>	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Douleurs abdominales <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nausées</li> <li>▪ vomissements</li> </ul>	3
a4 Prendre note des <b>réclamations</b> de la clientèle et les régler	Réclamations simples (facultatif)	3
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 9

### 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 3<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Refroidissement <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rhume</li> <li>▪ douleurs auriculaires</li> <li>▪ maux de gorge</li> </ul>	8
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b>	Yeux et allergies <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conjonctivite</li> </ul>	6

et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ allergies (rhume des foins)</li> <li>▪ formes galéniques liquides</li> </ul>	
Maintien du niveau de langue A2		6

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 4<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Dentition et hygiène bucco-dentaire <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ douleurs dentaires</li> <li>▪ caries et produits de soins dentaires</li> </ul>	3
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Érythème fessier <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ produits de soin</li> </ul>	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Alimentation du nourrisson <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ coliques</li> <li>▪ substituts du lait maternel pour les enfants en bas âge</li> </ul>	4
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge. a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Moyens de contraception <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ préservatifs, gel lubrifiant</li> <li>▪ pilule contraceptive: vérification de l'ordonnance</li> </ul>	2
Maintien du niveau de langue A2		7

## 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 5<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	Cystite: vérification de l'ordonnance (répétition)	2
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Problèmes de sommeil <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stress</li> <li>▪ épuisement professionnel (« burn-out »)</li> <li>▪ équilibre entre travail et vie privée</li> </ul>	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Hypotension et anémie	4
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Sautes d'humeur	4
Maintien du niveau de langue A2		6

## 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 6<sup>e</sup> semestre

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la <b>promotion de la santé et de la prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Mal des transports <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ infections</li> <li>▪ vaccination et prophylaxie</li> <li>▪ paludisme/piqûres de moustiques</li> </ul>	10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diarrhée</li> </ul>	
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Prurit <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ poux</li> <li>▪ punaises de lit</li> </ul>	2
a3 Conseiller la clientèle dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les <b>médicaments et produits</b> correspondants.	Diabète (facultatif) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ insuline</li> <li>▪ types de diabète</li> </ul>	2
Maintien du niveau de langue A2		6 resp. 8

## 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 1<sup>er</sup> semestre

### Compétence professionnelle a1: recevoir les clients, clarifier leurs besoins et organiser un soutien supplémentaire.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou par d'autres moyens et communique avec eux dans la langue locale et une deuxième langue nationale ou en anglais. Il reçoit les demandes de renseignements des clients et clarifie les besoins des clients. Sur cette base et en fonction de la responsabilité et des directives internes, il clarifie et organise un soutien supplémentaire. En cas de doute sur la bonne décision à prendre, il contacte le pharmacien. Lors de ses entretiens avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène la conversation de manière adaptée à la situation et axée sur les résultats en posant des questions ciblées.

#### Utilisation d'un téléphone

2 périodes

##### Situation

- Une mère francophone appelle la pharmacie par le biais du kit mains libres alors qu'elle conduit avec une mauvaise
- réception. Elle explique que son enfant de 4 ans se gratte constamment et demande s'ils ont quelque chose qui pourrait l'aider.

[a1.8 reçoit les clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p><b>... répond avec aisance à un appel téléphonique et interagit avec des clients francophones</b>  <b>... réagit de manière adéquate même lorsqu'il a du mal à comprendre son interlocuteur</b>  <b>... comprend l'orthographe française</b>  <b>... comprend les chiffres</b></p>	
<p>... comprend l'orthographe française          ... comprend les chiffres          ... répond aux appels téléphoniques en anglais          ... est capable de se présenter au téléphone et d'indiquer pour qui il travaille          ... prend des notes pour rappeler l'interlocuteur          ... sait comment transférer un appel téléphonique          ... répond à un appel téléphonique en toute confiance et interagit avec des clients francophones          ... réagit de manière adéquate même s'il a du mal à comprendre son interlocuteur.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>          Comment décrocher le téléphone (conventions), prendre des notes (f), se présenter et présenter sa pharmacie, transférer un appel</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourriez-vous parler un peu plus lentement , s'il vous plaît?</li> <li>• C'est à quel sujet?</li> <li>• Je suis désolé, mais je n'ai pas compris/entendu ce que vous avez dit.</li> <li>• Pourriez-vous répéter ?</li> <li>• Je suis désolé, mais mon français n'est pas très bon, je suis encore en formation.</li> <li>• Bonjour, ici XY de la pharmacie XZ.</li> <li>• Mon collègue/le pharmacien peut-il vous rappeler lundi /xy ?</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourriez-vous rappeler plus tard, lorsque mon collègue/le pharmacien sera disponible pour vous parler ?</li> <li>• Un instant, je vous passe XY.</li> <li>• Si j'ai bien compris, vous avez dit ...</li> <li>• Juste pour être sûr d'avoir compris ce que vous disiez...</li> <li>• Veuillez patienter une minute, je vous passe xy.</li> <li>• Merci de votre appel. Bonne journée.</li> </ul>
--	--

## Accueil

4 périodes

### Situations

- Un client demande un produit pour ses symptômes qu'il vous décrit en termes peu clairs.
- Un client entre dans la pharmacie et demande un produit très spécifique. Vous posez quelques questions pour clarifier la situation. Le client réagit de manière grincheuse et répond : "Cela ne vous regarde pas."

[a1.8 reçoit des clients, clarifie leurs besoins et organise un soutien supplémentaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p><b>.... accueille les clients francophones dans une pharmacie de manière amicale et professionnelle</b>  <b>.... suit les principes de la bonne pratique d'accueil</b>  <b>.... réagit correctement aux réponses données</b></p>	
<p>... accueille de manière conviviale les clients francophones dans une pharmacie          ... fait preuve de professionnalisme et peut servir le client de manière adéquate          ... réagit correctement aux réponses données          ... fait preuve de professionnalisme - même lorsqu'un client est inamical, peu coopératif ou grincheux</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>          noms: l'analgésique (m), le liquide (la solution, le sirop), la crème, l'onguent (m), la pochette, le comprimé, le comprimé enrobé, la pilule, le pansement, le plâtre, le spray          adjectifs: enceinte, allaitant          type de client : le végétalien, préfère les produits qui n'impliquent pas de tests sur les animaux, est conscient de l'environnement ( évite par exemple les microplastiques, l'huile de palme (f), privilégie les produits biologiques)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonjour / bonsoir (Madame /Monsieur), comment puis-je vous aider ?</li> <li>• Puis-je vous aider ?</li> <li>• Puis-je vous montrer quelque chose ?</li> <li>• Cherchez-vous quelque chose en particulier ?</li> <li>• Vous préférez parler français?</li> <li>• Avez-vous pris des médicaments ?</li> <li>• Avez-vous fait quelque chose pour soulager les douleurs ?</li> <li>• À qui le médicament est-il destiné ?</li> <li>• Prenez-vous d'autres médicaments ?</li> <li>• Savez-vous comment utiliser le médicament ?</li> <li>• Avez-vous / l'enfant a-t-il d'autres maladies ?</li> <li>• Quel est l'âge de l'enfant ?</li> <li>• Êtes-vous éventuellement enceinte ou allaitez-vous ?</li> <li>• Quand le problème est-il apparu ?</li> </ul>

	<p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que diriez-vous de...</li> <li>• Avez-vous essayé...</li> <li>• Pourquoi ne pas...</li> </ul>
--	---

<p><b>... évalue correctement les symptômes</b>  <b>... pose des questions selon le principe de LINDAAFF et réagit de manière adéquate</b>  <b>... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate</b></p>	
<p>... accueille de manière amicale les clients francophones dans une pharmacie          ... évalue correctement les symptômes          ... pose des questions selon le principe de LINDAAFF          ... informe le client quand il faut s'adresser à un pharmacien.          ... se comporte de manière professionnelle et fait preuve de la diligence requise pour servir le client de manière adéquate          ... réagit correctement aux réponses données à partir des questions LINDAAF</p>	<p><b>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents professionnellement :</b></p> <p>LINDAAFF : la localisation, l'intensité (f), la nature/le type du problème de santé, la durée, les autres symptômes (m), les autres maladies (f) et thérapies (f), les facteurs aggravants (m), les facteurs améliorants (m)</p> <p>comment s'adresser aux personnes dans un cadre professionnel          comprendre les symptômes de base :          le mal de tête, la douleur, le mal de ventre/estomac/ventre, l'allergie (f), le ligament, la conjonctivite, la flatulence, la cloque, l'ecchymose (f), la brûlure, la diarrhée, le vomissement, le froid, la grippe, la température/la fièvre, les articulations (f) / les membres douloureux (m), (la peau) les taches (f) /les impuretés (f), la mycose, le mal de gorge, l'enrouement (m), le rhume des foins, la crampe, la maladie contagieuse, l'intoxication alimentaire (f), les maux d'estomac (m), les douleurs menstruelles (f) / périodiques (f), la migraine, le mal des transports, la rougeole (allemande), la rougeur, la coupure, la difficulté à avaler, l'insomnie (f), l'abrasion de la peau (f), le gonflement, la défécation, les selles (f), la nausée, la maladie, l'indigestion (f), l'entorse (f), la constipation, la blessure, la verrue, la piqûre, les maux de dents (m)</p> <p>adjectif: grave - inoffensif</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonjour/bonsoir (Madame/Monsieur), comment puis-je vous aider ?</li> <li>• Est-ce que je peux aider ?</li> <li>• Puis-je vous montrer quelque chose ?</li> <li>• Cherchez-vous quelque chose en particulier ?</li> <li>• Je serai heureux de vous servir en français.</li> <li>• Puis-je vous demander à qui cela s'adresse ?</li> <li>• A quoi cela sert-il ?</li> <li>• Depuis combien de temps avez-vous ça ?</li> <li>• Quelle est l'intensité de la douleur ?</li> <li>• Avez-vous d'autres symptômes ?</li> <li>• Avez-vous déjà essayé quelque chose ? Avez-vous déjà pris des médicaments ?</li> <li>• Y a-t-il quelque chose qui améliore ou aggrave la douleur/le problème ?</li> <li>• Avez-vous de la fièvre ?</li> <li>• Etes-vous allergique à quelque chose ?</li> <li>• Quel âge a l'enfant ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prenez-vous d'autres médicaments ?</li><li>• Quelle forme de médicament préférez-vous ?</li></ul> <p>Phrases de référence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis terriblement désolé, mais je ne pourrai pas vous servir dans cette affaire.</li><li>• Veuillez patienter le temps que je trouve un pharmacien.</li><li>• Vous avez besoin d'une ordonnance médicale pour xy en Suisse.</li></ul> <p>Suggestions</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que diriez-vous de...</li><li>• Avez-vous essayé...</li><li>• Pourquoi ne pas...</li></ul>
--	--

## Compétence professionnelle a2 : Conseiller les clients sur la promotion de la santé et la prévention des maladies et vendre les services et les produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients sur les possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique aux clients les services correspondants, les produits et les mesures spécifiques. Il vend aux clients les produits de leur choix et leur explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose de vastes connaissances de base sur la promotion de la santé, la prévention et les différents partenaires dans le domaine de la prévention. Il utilise les moyens d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients.

### Coups de soleil et protection solaire

3 périodes

#### Situations

- Un père veut un produit de protection solaire qui convient si possible à toute la famille.
- Un homme a un coup de soleil sur les épaules. Celui-ci est très rouge et brûle

[ a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais. (K3). ]

<p><b>... détecte les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire.</b>  <b>... fournit des informations sur les différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible.</b></p>	
<p>... découvre les besoins et les préférences du client en matière de protection solaire          ... fournit des informations sur différents produits de protection solaire en fonction des besoins et du groupe cible          ... réagit aux demandes des différents groupes cibles concernant les produits de protection solaire et s'adapte en fonction de la situation          ... donne des conseils sur les produits de protection solaire de manière adaptée à la situation          ... donne des conseils supplémentaires sur la protection solaire</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>          Dommages de la peau : la pigmentation, les rayons UV (m), le vieillissement de la peau, le cancer de la peau, les types de peau (m)          Protection solaire : les filtres chimiques et minéraux (m), l'indice UV (m)          Produits de protection solaire : la lotion, la crème, les rayons UV-A (m), le facteur de protection          Adjectifs: répulsif, résistant à l'eau (f)          Groupes cibles : les enfants (m), les voyageurs (m), les sportifs (m)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel type de protection solaire avez-vous utilisé dans le passé ?</li> <li>• Où allez-vous et combien de temps allez-vous passer au soleil ?</li> <li>• Allez-vous vous baigner ?</li> <li>• Faites-vous du sport ?</li> <li>• Formes de dosage semi-solides : Gel, lotion, crème... -&gt; Application, avantages/inconvénients, pour des groupes cibles spécifiques</li> <li>• Pour les enfants, je recommande xy.</li> <li>• N'oubliez pas qu'après xy heures, il faut remettre de la crème.</li> </ul>

<p><b>...élabore correctement les causes, les symptômes et la gravité du coup de soleil</b>  <b>...connaît les différents produits pour le traitement des coups de soleil ainsi que leurs avantages et inconvénients</b></p>	
<p>...obtient correctement les causes, les symptômes et la gravité (LINDAAFF).          ...demande et comprend les besoins de traitement du coup de soleil.          ...présente les différents produits pour le traitement des coups de soleil.          ...explique les avantages/inconvénients et l'application des produits.          ...réagit de manière adaptée à la situation aux questions des différents groupes cibles sur le traitement des coups de soleil.          ...donne des conseils adaptés à la situation sur les produits pour le traitement des coups de soleil          ... donne des conseils adaptés à la situation sur les produits de protection solaire          ... donne d'autres conseils sur la protection solaire</p>	<p><b>Mettez en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b>          Symptômes: le coup de soleil, la rougeur, la brûlure, la peau qui pèle, la brûlure du 1er (la douleur) et du 2e degré (m) (les cloques (f)), la chaleur, l'insolation (f).          Pathologie: les lésions cutanées (f), le vieillissement de la peau          Produits: les antihistaminiques (m) (locaux, systémiques), les anesthésiques locaux (m). le tue-loup, les globules (m).          Mesures: les produits (m) de soins (m) de la peau, choisir une forme galénique rafraîchissante, surveiller la perte d'humidité, soins des plaies (f), les analgésiques (m)</p> <p><b>Morceaux de pratique : scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b>          Quand avez-vous attrapé ce coup de soleil ?          Avez-vous déjà essayé quelque chose ?          Quelle est l'intensité de la douleur ?          Souffrez-vous de vomissements ou de déshydratation ?          Expliquez l'application : 1ère, 2ème, 3ème.....          Prévention, produits après-soleil, chapeau de soleil, parasol, lunettes de soleil</p>

## Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

### Cosmétique:

4 périodes

#### Situation

- Une mère veut des produits cosmétiques pour sa fille de 14 ans afin de traiter son acné et de prévenir les impuretés de la peau.
- Un client a la peau très sèche. Elle voudrait des produits pour résoudre le problème.

[a3.8 réalise un entretien sur le conseil et la vente simple de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<b>... offre des conseils sur la prévention et le traitement de l'acné et recommande différents produits de soins du visage.</b>	
<p>... s'informe sur l'âge, le sexe et les habitudes de la fille du client</p> <p>... comprend l'état de la peau de la jeune fille</p> <p>... explique les facteurs qui provoquent l'acné</p> <p>... explique comment nettoyer et hydrater la peau de son visage.</p> <p>... suggère des produits pour le traitement de l'acné</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Anatomie de l'épiderme (m) : le visage, le menton, les pores (f)</p> <p>Symptômes : les points noirs (m), les comédons (m), les pustules (f), les boutons (m), la production de sébum, les bactéries (f)</p> <p>Pathologie : la séborrhée, à la puberté principalement favorisée par les hormones sexuelles mâles (f), la perturbation de la kératinisation, l'obstruction (f) du flux de sébum, l'inclusion(f) de bactéries</p> <p>Causes : le stress, les substances agressives (f) (par exemple détergents), le savon</p> <p>Mesures : le nettoyage, le dégraissage et la désinfection : le traitement avec des toniques alcoolisés, des savons (m) non savonneux légèrement acides, le peeling pour réduire les points noirs, ne pas presser / percer le bouton</p> <p>Produits : les antibiotiques (m) (peroxyde de benzoyle), l'huile d'arbre à thé (f), la thérapie hormonale avec des pilules contraceptives (f)</p> <p>Mesures et produits préventifs : le nettoyage en profondeur de la peau/le rafraîchissement du visage, le raffermisssement de la peau (lait démaquillant, savon doux, gel nettoyant), l'hydratation (f) en profondeur avec des crèmes spécifiques (f) (crème de jour, crème</p>

	<p>de nuit), le démaquillage, l'ouate (f), le fond de teint, le stick couvrant, le packs beauté (le masque de visage).</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>Où a-t-elle des boutons ? A-t-elle beaucoup de boutons ?          Depuis combien de temps a-t-elle ce problème ?          Avez-vous déjà essayé quelque chose ?          Quand y a-t-il une amélioration ou une aggravation ?          Quel est votre régime alimentaire ?          Qu'utilisez-vous pour nettoyer et hydrater votre peau ?          Avez-vous déjà consulté un médecin ?          Appliquer la crème..... fois par jour          Nettoyez votre peau avec .... avant d'aller vous coucher.          Si la situation ne s'améliore pas après ....., consultez un dermatologue.</p>
<p><b>... propose différents remèdes pour une peau saine et lisse sur tout le corps</b></p>	
<p>... demande au client comment il prend soin de sa peau          ... décrit les facteurs qui rendent la peau sèche          ... recommande différents produits pour le soin de la peau sèche          ... offre quelques conseils sur la nutrition et l'art du bain.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>en général : la peau diffère par la taille des pores, l'élasticité (f), la teneur en eau, la teneur en graisse, la sensibilité, les changements (m) sous l'influence (f) de l'environnement (m), l'âge (m)</p> <p>Déviations par rapport à une peau saine :</p> <p>la couperose (peau du visage extrêmement sensible avec des veines visibles) favorisée par la chaleur, les frottements (m), le stress, etc. / les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif, les pigments verdâtres (m)</p> <p>la cellulite (trouble de la face inférieure de la peau) résultant d'un excès de poids, les troubles circulatoires (m), le manque d'exercice, etc. / les produits de soins (m) avec des additifs (m) qui favorisent la circulation sanguine et raffermissent le tissu conjonctif</p> <p>les vergetures (f) résultant d'un étirement excessif de la peau, les changements hormonaux (m) (grossesse) / produits de soins (m) contenant des additifs (m) qui renforcent le tissu conjonctif.</p> <p>Dommages cutanés causés par :</p> <p>des substances agressives (f) (par exemple, détergents (m), l'air sec (m) : la perte d'humidité, la diminution de la barrière lipidique, le savon, la friction (cors, callosités), la transpiration excessive</p> <p>Protection de la peau par :</p> <p>la protection contre le vieillissement de la peau : les antioxydants (m) (par exemple, vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique)</p> <p>la déshydratation : les produits hydratants (m) (ex. céramides, huile d'amande)</p> <p>la destruction du manteau acide : pas de savons (m) légèrement acides</p> <p>la transpiration excessive et les odeurs fortes (f) : les anti-transpirants (m), les déodorants (m)</p>

Médicaments galéniques semi-solides : choisir l'effet en profondeur, la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de l'inflammation de la peau ou de la localisation - Distinction basée sur : la teneur en eau ou en matières grasses (pommade grasse au sens strict, émulsion E/H, émulsion H/E, emulgel, gel), la partie solide (pâte, crème pâte), la consistance, la viscosité (lotion, crème, pâte)

**Pratiquer les expressions figées dans des scénarios d'apprentissage typiques de la profession :**

Avez-vous la peau sèche sur tout le corps ?

Pendant combien de jours ?

Est-ce que ça gratte ?

Votre peau est-elle rouge ?

Qu'avez-vous déjà essayé ?

Appliquer quotidiennement, plusieurs fois par jour.....

Préférez plutôt....

Des massages .....

Ne prenez pas de douche ou de bain avec de l'eau trop chaude.

Après un bain ou une douche, mettez ..... sur tout votre corps.

Mangez beaucoup de fruits et de légumes.

Évitez de .....

C'est une crème à tartiner.....



## Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

7 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire :

Formuler une question (Intonation, est-ce que, inversion)

Les verbes au présent

Les règles d'orthographe

Vocabulaire :

L'alphabet (épeler, les signes de ponctuation)

Les chiffres

L'accueil

Le corps humain (vocabulaire essentiel/de base)

Les produits esthétiques

Les activités en plein air

Stratégies de communication:

Expliquer le choix de la profession

Donner un conseil

Transmettre et répondre à un appel

Désescalader/ éviter un conflit

*\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

## 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> semestre

### Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

#### Douleurs

5 périodes

##### Situation

- Un client souhaite quelque chose contre les douleurs dans la jambe.
- Une patiente se plaint de forts maux de tête.
- Une cliente souhaite quelque chose contre les douleurs dorsales.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

#### **... détermine la cause de la douleur dans la jambe et présente au client différents produits dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la médecine complémentaire**

... détermine l'origine des douleurs  
 ... détermine les souhaits spécifiques de la cliente  
 ... exprime les limites de ses compétences  
 ... propose différents produits pour le traitement  
 ... explique le dosage ou l'application  
 ... explique les avantages et les inconvénients des produits  
 ... propose des compléments thérapeutiques  
 ... propose des produits de médecine complémentaire et présente les caractéristiques de ceux-ci

#### **Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :**

Symptômes : les douleurs (f), le gonflement, les hématomes (m), la crampe musculaire, les courbatures (f), les douleurs (f) qui gonflent et dégonflent et qui limitent temporairement la mobilité.

Causes : la sollicitation excessive dans le sport, un faux pas, une collision, une chute, une blessure sportive, la contusion, l'entorse (f), la luxation, une inflammation, le claquage, un étirement, la migraine

Produits en cas de blessures sportives (f) : l'arnica (f), la consoude, la griffe du diable, les huiles essentielles (f) pour les massages (m) (réchauffant/es), Rescue (fleurs de Bach (f)).

Mesures en cas de blessures sportives (f) : blessure aigüe (f) : refroidir, symptômes chroniques (m) : réchauffer

Produits en cas de crampes musculaires (f) : le magnésium, le sel Schüssler n° 7

Mesures en cas de crampes musculaires (f) : boire beaucoup (les boissons isotoniques (f))

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Depuis quand avez-vous mal ?
- Où avez-vous mal ?
- Avez-vous une blessure ?
- Pouvez-vous bouger normalement ?
- Comment cela s'est-il produit ?
- Avez-vous fait un mouvement particulier ?
- Avez-vous fait une chute ?
- Avez-vous eu une collision ?
- Avez-vous déjà entrepris quelque chose ?
- Dans cette situation, vous devez consulter d'urgence le médecin.
- Veuillez attendre un instant, je vais chercher le/la pharmacien(ne)...
- Je vous recommande ...
- Je vous propose ...
- Le produit est efficace....
- Si vous souhaitez quelque chose à base de plantes, je peux vous recommander ... (cf. médecine complémentaire).
- En plus, je recommanderais ... (refroidir/chauffer/ masser/boire)

**Notions générales :**

noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f), la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction, une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson

Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication

verbes : appliquer, frotter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir

adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, en-

	ceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se, nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à) pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de
--	--

<b>...clarifie la cause et le type de maux de tête ou de dos et explique les produits possibles dans le domaine des médicaments délivrés sans ordonnance</b>	
<p><i>...détermine correctement les causes, les symptômes et le degré de gravité (LINDAAFF)</i></p> <p><i>...exclut les risques</i></p> <p><i>...explique les produits correspondants avec leurs avantages/inconvénients</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes en cas de maux de tête/ migraines : l'intensité (f), une douleur sourde / lancinante / unilatérale/ hémi- ou bilatérale/ pulsatile, le déclencheur, les hormones (f), le stress, le changement, une irritation de la vue/ de l'ouïe, une sensation, persistant</p> <p>Produits en cas de maux de tête/de membres aigus : par ex. l'ibuprofène (m), le paracétamol (m)</p> <p>Mesures en cas de migraine : le repos, l'obscurité (f)</p> <p>Symptômes en cas de douleurs dorsales : les douleurs (f), la limitation de la mobilité, les douleurs au démarrage (f)</p> <p>Produits en cas de douleurs dorsales : un relaxant musculaires (contre la tension des muscles squelettiques), la pommade antirhumatismale, le magnésium (contre la tension musculaire), le menthol, la capsaïcine, l'huile de gaulthérie (f) (contre la tension musculaire/ les courbatures (f)), un patch chauffant sans principe actif, un patch avec principe actif pour le traitement local</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis quand avez-vous des douleurs ?</li> <li>• Avez-vous des douleurs d'un côté / d'un demi-côté ou des deux côtés ?</li> <li>• Avez-vous des douleurs unilatérales / hémi-latérales / bilatérales ?</li> <li>• Comment est la douleur ?</li> <li>• Avez-vous souvent des maux de tête/des douleurs dorsales ?</li> <li>• Pouvez-vous expliquer la raison de vos maux de tête/de dos ?</li> <li>• Avez-vous déjà entrepris quelque chose ?</li> <li>• Êtes-vous enceinte ?</li> <li>• Je vous recommande ...</li> <li>• Je vous conseille ....</li> <li>• Le produit est efficace....</li> <li>• En plus, je recommanderais ...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>noms : le dos, la nuque, la tête, la migraine, l'ostéoporose (f), le rhumatisme, la posture, le mouvement, le foie, le muscle, une articulation, un os, un ligament, un tendon, les fibres musculaires (f),</p>

	<p>la substance, le déclencheur (une hormone, le stress, le changement), une action, le principe, le type, le cerveau, l'intensité, la qualité de vie, l'influence (f), la réaction, la relaxation, la musculature, le seuil de douleur, la sensibilité, la tension, l'aura (f), l'irritation (f), la prévention, l'ulcère (m), l'asthme (m), la grossesse, l'alcool (m), l'effet (m), le niveau, la dose, le risque d'addiction, la nausée, le jour, le médecin, la fatigue, la faiblesse, le temps de réaction (f), une machine, la solution, l'utilisation (f), la préparation, la goutte, le spray, une unité, la boîte, la femme, l'homme (m), un enfant, un nourrisson</p> <p>Pour l'ordonnance (f) : la durée, l'entrée (f), la sortie, la validité, la possibilité, la restriction, la remise, le renouvellement, la condition, la commande, la livraison, le stockage, l'indication (f), la décision, l'autorisation, la contre-indication</p> <p>verbes : appliquer, frotter, décider, indiquer, déclencher, se lier (à), envoyer, interpréter, différencier, ressentir, relaxer, détendre, transmettre, stopper, parvenir, suffire, déterminer, augmenter, baisser, respecter, stimuler, influencer, s'accompagner, renforcer, affaiblir, adapter, prescrire, consulter, conduire, utiliser, prendre, obtenir</p> <p>adjectifs/ adverbes : tous les jours, plusieurs fois par jour, jusqu'à... par jour, journalier/-ère, maximal/e, debout, assis/e, couché/e, enceinte, nocif/-ve, retardé/e, aigu/üe, dentaire, nerveux/-se, nouveau/ nouvelle, sourd/e, unilatéral/e, bilatéral/e, également, abdominal/e, dorsal/e, lisse, local/e, localement, central/e, intense, individuel/le, sensible, neurologique, préliminaire, souvent, pendant, notamment, sévère, possible, adapté/e (à)</p> <p>pronoms : aucun/e, celui-ci / celle-ci, beaucoup de</p>
--	---

## Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

### Alimentation

3 périodes

#### Situation

- Une dame aimerait ajouter des vitamines et des minéraux à son régime végétalien.

[a2.9 réalise un entretien simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<b>... donne des conseils au client sur l'alimentation (sur les risques de l'alimentation végétalienne) et sur la supplémentation en minéraux et vitamines</b>	
<p>... comprend le type de régime alimentaire du client</p> <p>... explique les éventuelles carences nutritionnelles d'un régime végétalien</p> <p>... s'informe sur les éventuels problèmes psychophysiques du client</p> <p>... propose des préparations de vitamines et/ou de minéraux et explique leur utilisation</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>les formes de nutrition (f) :</p> <p>les formes d'alimentation (f) : l'alimentation complète (f), le régime végétarien/végétalien, les aliments d'origine animale (m), les aliments d'origine végétale (m), le régime dissocié, les aliments fonctionnels (m)</p> <p>les formes de régimes (f) : le régime sans lactose, le régime pauvre en purine, le régime pauvre en sodium, le régime riche en calcium, les régimes protéinés (m), les régimes riches en glucides (m), les régimes amaigrissants (m), les régimes mixtes (m), le régime léger après une opération, les maladies (f)</p> <p>le suivi : la carence en vitamines (f), les protéines (f)</p> <p>les mesures (f) et les produits (m) :</p> <p>les suppléments vitaminiques (m), les suppléments minéraux (m), la vitamine B12 (la production de sang) présente uniquement dans les protéines animales, la vitamine B (les nerfs (m), toutes les fonctions du corps (f)), le calcium (la formation des os), le fer (la production de sang / le transport d'oxygène, les acides gras oméga-3 (m), le zinc (m)</p> <p>le régime à base de plantes/riche en fibres, les vitamines (f) et minéraux (m), pauvre en calories (f) et en graisses saturées (f), les besoins quotidiens (m), les quantités à consommer (f)</p>

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Depuis combien de temps êtes-vous végétalien ?
- Combien de fois par jour mangez-vous... ?
- Que mangez-vous ?
- Combien pesez-vous ?
- Comment vous vous sentez physiquement ? Avez-vous des problèmes physiques ?
- Prenez-vous d'autres médicaments ?
- Prenez/consommez 4 portions par jour de ....
- Prenez ces capsules avec de la nourriture, de l'eau ou d'autres boissons. Le régime végétalien peut entraîner des symptômes de carence en...
- Faites attention à...
- Je recommande également ...

**Notions générales :**

noms :

la pyramide alimentaire : les protéines (f), les graisses (f), les glucides (m), l'eau (f), les vitamines (f), les macro-éléments/oligo-éléments (m)

l'alimentation (f) : les céréales (m), le riz brun (m), l'avoine (f), le millet, les fruits (m) (secs, en purée, en jus), les légumineuses (f), légumes (m), les produits laitiers (m)

le besoin, l'activité (f), le stress, l'énergie (f), la régulation, l'absorption (f), la santé, le poids, le surpoids, l'anorexie (f), la boulimie, la production, le manque, les hormones (f), la technique, la respiration, la méditation, le sport, la semaine, le muscle, l'agilité (f), la boisson, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la viande, les sucreries (f), l'idéal (m), la beauté, le coup-faim, la consommation, l'apport (m), l'hydratation (f), l'altération (f), la quantité, le plaisir, l'appétit (m), le dent, le goût, la constipation, la prise, la grossesse, les contraceptifs (m), les antibiotiques (m), la chimiothérapie, la prévention, l'hyperacidité (f), le café, la nicotine, le cancer, le chute, l'équilibre (m), l'hygiène (f)

verbes : produire, obtenir, recommander, fournir, atteindre, prévenir, manquer, régler, permettre, manger, boire, mâcher, maigrir, grossir, surveiller, privilégier, veiller (à), adapter, suffire, identifier, stimuler, faciliter, renforcer, entraîner, améliorer, maintenir, rappeler, prendre, baser (sur), avoir besoin (de), influencer, modifier, éviter, conseiller, analyser, rester

adjectifs/ adverbess : énergétique, physique, idéalement, alimentaire, animal/e, végétal/e, constitutif/-ve, musculaire, cellulaire, important/e, rapide, lent/e, liposoluble, normal/e, nécessaire, (in-)saturé/e, différent/e, énergétisant/e, équilibré/e, excessif/-ve, généralement, suffisamment, bon/ne, (in-)suffisant/e, mauvais/e, accru/e, basé/e (sur), complet/-ète, végétarien/-ne, végan/e, mixte, pauvre (en), riche (en), spécifique, positif/-ve, négatif/-ve, nutritionnel/le, mobile

## Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

### Douleurs abdominales

3 périodes

#### Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... conseille la cliente sur les produits possibles contre les maux de ventre dans le domaine des médicaments sans ordonnance et de la phytothérapie et conclut l'entretien de vente	
<p>...se renseigne sur les causes des maux de ventre</p> <p>... renseigne la cliente sur les produits de phytothérapie</p> <p>... propose des produits complémentaires (p. ex. des tisanes) et donne des conseils alimentaires</p> <p>... demande le mode de paiement souhaité</p> <p>... conclut l'entretien de vente et prend congé de la cliente</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes : l'expulsion de gaz (f), la libération de vents, les crampes abdominales (f), la diarrhée, les vomissements (m), la perte d'appétit, la sensation désagréable qui provoque des vomissements, la peau pâle, le rythme cardiaque rapide, la transpiration, la salivation, la sensation de froid et de chaleur.</p> <p>Causes : la gastro-entérite, une maladie infectieuse, la fièvre, la grossesse, les médicaments (m) (la chimiothérapie), l'alcool (m), es vertige, la migraine, la douleur</p> <p>Produits contre les ballonnements : un médicament contre les flatulences (f), les fruits (m) de fenouil, le cumin, le probiotique</p> <p>Mesures en cas de ballonnements : renoncer aux crudités (f)</p> <p>Produits en cas d'intolérance au lactose : administrer de la lactase, les produits sans lactose (m)</p> <p>Mesures en cas d'intolérance au lactose : adapter l'alimentation (f), renoncer au lactose/aux produits laitiers (m)</p> <p>Produits en cas de maladie cœliaque : proposer des produits sans gluten (m)</p> <p>Mesures en cas de maladie cœliaque : renoncer au gluten (m)</p>



	<p>Produits en cas de nausées/ vomissements : le gingembre, le nux vomica, le colchicum, l'ipécacuanha (m)</p> <p>Mesures en cas de vomissements : l'hydratation (f), une technique de relaxation, un exercice physique léger, des petits repas (m), l'acupuncture (f)</p> <p>Les phytopharmaceutiques (m) : des médicaments à base de plantes (m) obtenus à partir de parties séchées de plantes telles que feuilles, fleurs, écorces ou racines, teintures mères, les produits Ceres contre les crampes abdominales (f), les troubles digestifs (m) : le Taraxacum, le Gentinana, le Cynara</p> <p>La forme galénique (les médicaments solides (m)) : les comprimés (m), les comprimés effervescents (m), les capsules dures (f), les capsules molles (f), la poudre/ les granulés (m), les gommes à mâcher (f), les comprimés à fondre (m), les comprimés sublinguaux (m)</p> <p>Notions générales :</p> <p>noms : le ballonnement, une intolérance au lactose, la maladie cœliaque, le paiement en espèces, le paiement par carte, la facture, l'activité sportive</p> <p>verbes : se sentir, infecter, prendre, absorber, ralentir, manquer, augmenter, entraîner, saigner, démanger, boire, supprimer, agir, expliquer, utiliser, colorer, veiller (à), contrôler, souffrir, compenser, perdre, informer, confronter (avec), fermenter, distiller, choisir, appliquer, traiter, réagir (à), fabriquer, mélanger, proposer</p> <p>adjectifs/adverbes : gonflé/e, mou / molle, liquide, important/e, inflammé/e, dur/e, sec / sèche, pauvre (en), riche (en), probiotique, oral/e, aigu/ aigüe, actuellement, conformément à, spécifiquement, noir/e, suffisant/e, alimentaire, clair/e, actif /-ve, vital/e, universel/le, physique, spirituel/le, chronique, interne, externe, initiale, individuellement,</p> <p>pronoms : certain / certaine, ce / cet / celle</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis quand avez-vous mal au ventre / Depuis quand vomissez-vous ?</li> <li>• Comment se manifestent les douleurs abdominales ? / Comment se manifestent les nausées ? Avez-vous... (symptômes) ?</li> <li>• Avez-vous une idée de ce qui cause les maux de ventre / les vomissements ?</li> <li>• Souhaitez-vous prendre un produit à base de plantes ?</li> <li>• Je vous recommande dans ce cas un produit phytothérapeutique tel que ...</li> <li>• Les produits phytothérapeutiques sont fabriqués à partir de ...</li> <li>• Ils existent sous forme de ...</li> <li>• Prenez en plus ...</li> <li>• C'est tout ? Avez-vous d'autres souhaits ?</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cela coûte ...</li> <li>• Comment aimeriez-vous payer ? En espèces ou par carte ?</li> <li>• Puis-je encore vous offrir ... ?</li> <li>• Merci beaucoup et bon rétablissement</li> </ul>
--	---

## Compétence opérationnelle a4: Prendre note des réclamations des clients et les régler

L'assistant en pharmacie prend note des réactions et réclamations des clients et les clarifie en demandant des précisions de manière ciblée. Il évalue la réclamation, clarifie les variantes de solution possibles, discute d'elles avec les clients et convient avec eux d'une solution adaptée, constructive et consensuelle.

L'assistant en pharmacie gère les difficultés et les conflits de manière calme et réfléchi. Il fait alors preuve de compréhension, de compétences et recherche une solution individuelle et gérable dans la situation donnée. Son comportement reste objectif et aimable. Dans son champ de compétences, il prend des décisions conformes aux directives de l'entreprise.

### Réclamations simples

4 périodes

#### Situation

- La veille, un client a acheté un produit à la hâte puis une fois à la maison, il a réalisé qu'il s'agissait de comprimés. Comme il éprouve des difficultés à avaler les cachets, il préférerait des comprimés effervescents. Il voudrait les rapporter et les échanger.
- Situation optionnelle : Une cliente a acheté un tensiomètre qui ne fonctionne plus après seulement un mois.

[a4.7 réalise un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... réagit de manière professionnelle à la réclamation et justifie les solutions possibles</b></p> <p><b>... convient des étapes suivantes</b></p>	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i></p> <p><i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i></p> <p><i>...formule et justifie des propositions de solution</i></p> <p><i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>noms : une erreur, la facture, une ordonnance, la réclamation, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie</p> <p>verbes : commander, livrer, confirmer, envoyer, vérifier, correspondre, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, mettre en œuvre</p> <p>adjectifs/adverbes : défectueux/-se, , urgent, immédiatement, dommage, (in-)justifié/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis désolé/e....</li> <li>• Quand avez-vous acheté ce produit ?</li> <li>• Je ne peux malheureusement pas reprendre le produit, car...</li> <li>• Je peux vous échanger le produit.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puis-je vous offrir ... ?</li> <li>• Je peux vous commander, vous envoyer ... ?</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e</p>
--	---

**Situation supplémentaire (pas obligatoire) :**

<b>... détermine les raisons de la panne et explique la marche à suivre</b>	
<p><i>...exprime des sentiments et réagit à l'expression des sentiments des autres</i> <i>...saisit les grandes lignes d'une argumentation</i> <i>...formule et justifie des propositions de solution</i> <i>...explique la suite de la procédure</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b> noms : une erreur, la vérification, la facture, la réparation, un appareil de remplacement, la garantie verbes : livrer, confirmer, envoyer, remplacer, mettre à disposition, renvoyer, adjectifs/adverbes : défectueux/-se, urgent/e, immédiatement, dommage, intentionnel/-le, dommage</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuillez nous excuser pour ce désagrément.</li> <li>• Quand avez-vous acheté l'appareil ?</li> <li>• Qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ?</li> <li>• Comment avez-vous utilisé l'appareil ?</li> <li>• Avez-vous le certificat de garantie avec vous ?</li> <li>• La garantie est malheureusement expirée.</li> <li>• Je peux l'envoyer en réparation ?</li> <li>• Souhaitez-vous un devis pour la réparation ?</li> <li>• Pouvons-nous vous envoyer l'appareil chez vous par la suite ?</li> <li>• Devons-nous vous appeler au retour de l'appareil ?</li> <li>• Pouvez-vous m'indiquer votre nom, votre adresse et votre téléphone - ou êtes-vous déjà cliente chez nous ?</li> <li>• Avez-vous besoin d'un appareil de remplacement en attendant ?</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> noms : le comportement, la justification, l'agressivité (f), le respect, une accusation, la condition, l'échange (m), le produit, la réparation, une pile, le malentendu, une excuse, le cadeau, un échantillon, la livraison verbes : se taire, écouter, réagir, reconnaître, pouvoir, réparer, informer, éviter, donner, offrir, s'excuser</p>

	adjectifs / adverbes : fondé/e, silencieux/-se, correct/e, rapidement, possible, (in-)adapté/e, agressif/-ve, calme, respectueux/-se, ultérieur/e, gratuit/e
--	--

## Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

6 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire:

L'impératif

Les noms (masculin/féminin/singulier/pluriel)

Les adjectifs

Vocabulaire:

Les produits alimentaires

Les repas

L'accident

Les premiers secours

Stratégies de communication:

Le déroulement d'un entretien de vente (accueil, évaluation des besoins, argumentation, encaissement, prise de congé)

Exprimer une douleur

*\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 3<sup>e</sup> semestre

### Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistante en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

#### Refroidissement

8 périodes

##### Situations

- Un client a une toux gênante et souhaite s'en débarrasser le plus rapidement possible.
- Un client se plaint de douleurs dans la bouche.
- Une cliente se plaint d'une sensation de pression dans l'oreille, accompagnée d'une perte d'audition.

[a3.8 mène un entretien simple de vente et de conseil de produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (K3).]

<p><b>... clarifie, à l'aide de questions ciblées, le type et l'intensité de la toux ou la présence d'autres symptômes qui pourraient indiquer un refroidissement ou une grippe</b></p> <p><b>... recommande des produits appropriés en fonction des symptômes et des besoins</b></p> <p><b>... peut proposer de manière convaincante des ventes supplémentaires</b></p>	
<p>... peut déterminer la nature et l'intensité de la toux</p> <p>... peut communiquer clairement s'il est nécessaire de consulter un médecin</p> <p>... peut clarifier les besoins concernant la forme galénique et présenter les produits correspondants</p> <p>... peut proposer des ventes supplémentaires de manière ciblée et convaincante</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Généralités : la toux, le rhume, la toux d'irritation, la production de mucus</p> <p>Symptômes : l'apparition (f) lente et progressive, la fièvre légère ou absente, la fatigue, les maux de tête (m), la rhinite, la toux, les maux de gorge (m), la toux aiguë, dure jusqu'à trois semaines, chronique à partir de huit semaines, la formation de mucus</p> <p>Anatomie : la gorge, le nez, les oreilles (f), les poumons (m), les bronches (f), le mucus</p> <p>Produits en cas de rhume : les analgésiques (m), l'eau de mer (f), les huiles essentielles (f) pour inhalations (f), les bains (m) contre le rhume, les baumes (m) contre le rhume, les immunostimulants (m)</p> <p>Produits en cas de toux : les antitussifs (m), les produits expectorants (m), les produits phytothérapeutiques(m) comme le thym, le</p>

	<p>lierre, le pélargonium, la mauve, la sauge, le sureau, le plantain lancéolé, la guimauve, l'eucalyptus (m), le bois doux</p> <p>Complément thérapeutique : inhaler, frotter, boire beaucoup de produits anthroposophiques (m) en cas de toux (f) : à base d'eucalyptus (m), de plantain lancéolé (m), de thym (m), de rosée du soleil (f), d'ipoméé (f), de réglisse (f), d'anis (m)</p> <p>galénique (formes médicamenteuses liquides) : les solutions (f) (le sirop, les gouttes (f))</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis combien de temps avez-vous cette toux ?</li> <li>• C'est déjà très long. Vous devriez absolument consulter le médecin.</li> <li>• Avez-vous d'autres symptômes ? De la fièvre ?</li> <li>• Où "siège" la toux ? Comment se manifeste-t-elle ?</li> <li>• Prenez-vous des antibiotiques ?</li> <li>• Est-il produit du mucus ?</li> <li>• Pour libérer les mucosités, je vous conseille ...</li> <li>• Pour calmer la toux, je vous conseille ...</li> <li>• Contre les symptômes du rhume je vous recommande ...</li> <li>• Vous ne devez toutefois pas utiliser le produit plus de ....</li> <li>• Je vous recommande vivement une préparation à base de plantes comme .....</li> <li>• Souhaitez-vous un sirop ou plutôt des gouttes ?</li> <li>• Je peux également vous recommander notre mélange de tisanes.</li> <li>• L'inhalation avec .... je vous la recommande vivement.</li> <li>• Les bains contre le rhume ou les baumes sont également très recommandés.</li> <li>• L'idéal serait de renforcer votre système immunitaire avec....</li> </ul>
--	--

<p><b>... recommande sur la base des symptômes des produits appropriés pour soulager les maux de gorge et en explique l'utilisation</b></p>	
<p>...peut délimiter le type et l'intensité du mal de gorge par des questions ciblées</p> <p>... peut recommander des produits et en démontrer l'utilité</p> <p>... peut en expliquer l'utilisation.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Généralités : les aphtes (m), la gingivite, les maux de gorge (m)</p> <p>Symptômes : les douleurs (f), les enflures (f), l'ulcération (f), la formation de lésions dans la région bucco-pharyngée</p> <p>Produits : les antiseptiques (m), les anesthésiques locaux (m), les anti-inflammatoires (m), les produits humidifiants (m), la sauge, le clous de girofle, la mauve</p> <p>Mesures : l'hygiène buccale (f), le brossage (si possible souple), les brossettes interdentaires (f), le fil dentaire, les pâtes (f), les solutions de rinçage (f)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment se manifestent les maux de gorge ?</li> <li>• Je vous recommande de..., car...</li> <li>• Prenez chaque jour au maximum...</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez prendre jusqu'à ....</li> <li>• En outre, vous pouvez aussi...</li> </ul>
--	--

<b>... recommande sur la base des examens des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et en explique l'utilisation.</b>	
<p>... peut déterminer de quel type de maux d'oreille il s'agit</p> <p>... est en mesure de recommander, dans son domaine de compétence, des produits destinés à soulager les douleurs auriculaires et d'en expliquer l'utilisation.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Généralités : le conduit auditif, le cérumen, verbe: obstruer</p> <p>Symptômes : la perte d'audition unilatérale, les douleurs auriculaires (f)</p> <p>Produits : les produits (m) contenant des substances émoullientes (f)</p> <p>Mesures à prendre : l'hygiène de l'oreille (f)</p> <p>verbes: ramollir le bouchon, rincer à l'eau</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvez-vous décrire ce que vous ressentez lorsque vous avez mal aux oreilles ? Sont-elles unilatérales ? L'audition est-elle affectée ?</li> <li>• Sur la base des symptômes je vous recommande....</li> <li>• Vous l'appliquez comme suit...</li> <li>• En cas de bouchon, vous pouvez également rincer à l'eau en complément.</li> <li>• Si les douleurs d'oreille persistent au-delà de.... vous devez absolument consulter un médecin.</li> <li>• Vous devriez faire attention...</li> </ul>

## Yeux et allergies

6 périodes

### Situation

- Un client aurait besoin d'un collyre parce qu'il a souvent les yeux légèrement rouges. Comme il porte des lentilles, il préférerait un produit naturel.
- Un client se plaint de démangeaisons et de rougeurs aux yeux.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<b>...conseille des clients avec des irritations des yeux, diffère les sortes de troubles des yeux et propose des médicaments anthroposophiques.</b>	
<p>...diffère la conjonctivite irritative, la conjonctivite allergique et la sécheresse oculaire.</p> <p>...propose des mesures simples pour le ménage des yeux.</p> <p>...distingue les lentilles et les produits respectifs.</p> <p>...explique la médecine anthroposophique.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p><b>pour la conjonctivite irritative</b></p> <p>Symptômes : la rougeur, la brûlure, la sécheresse, la sensation de sable dans les yeux</p> <p>Causes : les agressions mécaniques (f), les substances irritantes (la fumée, la poussière, la chaleur, le froid, la lumière du soleil), le manque de larmes, le port de lentilles de contact</p>

	<p>Traitement – Mesures : ménager les yeux, éviter d'exposer les yeux à de nouvelles sources d'irritation, rafraîchir avec des compresses, garder le lit dans une pièce sombre</p> <p>Traitement – Produits : les vasoconstricteurs (m), des substituts lacrymaux (m), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : le dessèchement des yeux par les vasoconstricteurs, ne pas donner aux enfants / personnes âgées / en cas de glaucome / pendant la grossesse / pendant l'allaitement</p> <p><b>pour la conjonctivite allergique</b></p> <p>Symptômes : les yeux rouges/ larmoyants (m), la démangeaison, l'écoulement nasal aqueux ou muqueux (m), les éternuements (m)</p> <p>Causes : le pollen, les acariens, les poils d'animaux, le port de lentilles de contact</p> <p>Traitement – Mesures : l'évitement de l'allergène (m) / de se frotter les yeux (m), l'application des compresses rafraîchissantes (f)</p> <p>Traitement – Produits : les antihistaminiques H1 locaux/systémiques (m), les stabilisateurs de la membrane (m), les substituts lacrymaux (m), la phytothérapie : la feuille d'hamamélis, les compresses de thé noir (f), les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : les allergies (f)</p> <p><b>pour la sécheresse oculaire</b></p> <p>Symptômes : la rougeur, la brûlure, la démangeaison, la sensation de sable dans les yeux, le larmoiement clair, les larmes paradoxales (f), la fatigue, le processus inflammatoires</p> <p>Causes : le trouble du film lacrymal, un apport insuffisant en liquide, l'évaporation du liquide lacrymal (f), le port de lentilles de contact, la rareté du clignement, le faible taux d'humidité de l'air</p> <p>Traitement – Mesures : une bonne hydratation, l'évitement (m) des locaux surchauffés/climatisés/enfumés</p> <p>Traitement – Produits : la solution de substitution lacrymale, les larmes artificielles, les produits d'entretien de lentilles (m) : la solution de nettoyage / de rinçage / désinfectante / de conservation / d'hydratation / tout-en-un</p> <p>Effets indésirables / secondaire : l'irritation due aux agents conservateurs (f), la recommandation d'utiliser seulement des produits sans conservateurs</p> <p><b>pour tous les trois</b></p> <p>Médecine complémentaire : la médecine anthroposophique, l'être humain dans sa globalité, le changement / le trouble d'ordre physique ou mental, l'interaction (f) entre le corps, l'esprit (m), l'âme (f), les forces vitales de l'individu (f), l'autoguérison (f), le remède, les substances végétales / minérales / animales (f), le produit à base d'échinacée / d'hamamélis / de mauve</p>
--	---



	<p>Notions générales :</p> <p>verbes : rougir, brûler, sentir, irriter, enlever, manquer, produire, composer, démanger, couler, être fatigué/e, changer, fonctionner, cligner, porter, se baser sur, traiter, ménager, exposer, rafraîchir, garder, éviter, (se) frotter, appliquer, recommander, utiliser, conserver, distinguer, entretenir, nettoyer, rincer, désinfecter, hydrater, montrer, laver, chauffer, climatiser, fumer, soigner, expliquer, fabriquer, compléter, interagir, activer, stimuler, influencer, comprendre</p> <p>adjectifs / adverbes : inflammatoire, aqueux, muqueux, saisonnier/-ère, insuffisant/e, hormonal, local, faible, sombre, artificiel, paradoxal, spécifique, différent/e, enceinte, actif/-ve, complémentaire, dur/e, souple, enfumé, harmonieux/-se, unique, vital/e, important/e, délibérément, direct/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portez-vous des lentilles ?</li> <li>• Quelle solution utilisez-vous pour ménager vos lentilles ?</li> <li>• Est-ce que vous vous sentez souvent fatigué ?</li> <li>• Êtes-vous confronté(e) à des substances irritantes ?</li> <li>• Tenez-vous un animal domestique ?</li> <li>• Souffrez-vous des allergies ?</li>   <li>• Ces symptômes peuvent résulter... <ul style="list-style-type: none"> <li>...d'une agression mécanique</li> <li>...d'une substance irritante</li> <li>...d'un manque de larmes</li> <li>...du port de lentilles de contact</li> <li>...du pollen / des acariens /des poils d'animaux</li> <li>...d'un trouble du film lacrymal</li> <li>...d'un apport insuffisant en liquide</li> <li>...de l'évaporation du liquide lacrymal</li> <li>...d'un faible taux d'humidité de l'air</li> <li>...parce que vous cligner rarement des yeux.</li> </ul> </li>   <li>• Évitez... <ul style="list-style-type: none"> <li>...les poils d'animaux / les pollens / les acariens</li> <li>...les locaux surchauffés, climatisés ou enfumés</li> <li>...de vous frotter les yeux</li> <li>...d'utiliser des produits d'entretien avec conservateurs.</li> </ul> </li>   <li>• Si vous êtes enceinte, vous ne devriez pas appliquer des vasoconstricteurs / ce produit.</li> <li>• Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire.</li> <li>• Vous pouvez appliquer ...des compresses rafraîchissantes / ...des compresses de thé noir.</li> <li>• Les feuilles d'hamamélis font partie de la phytothérapie.</li> <li>• Connaissez-vous les produits de la marque Weleda ou Wala ?</li> <li>• La médecine anthroposophique a pour but d'activer les forces vitales de l'individu.</li> <li>• Chaque patient est considéré unique.</li> <li>• Les remèdes sont fabriqués à partir de substances végétales, minérales, animales et renforcent l'auto-guérison.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez utiliser les remèdes directement ou sous forme homéopathique.</li> <li>• Pour le traitement des yeux existent des produits à base d'échinacée, d'hamamélis ou de mauve.</li> </ul>
--	---

**...aide aux clients à prendre des décisions judicieuses pour éviter des réactions allergiques et attirer leur attention sur la possibilité d'une désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.**

...explique les différentes sources d'une réaction allergiques.  
...évalue les symptômes des clients.  
...montre des possibilités pour éviter des réactions allergiques.  
...informe les clients sur les possibilités de désensibilisation ou des approches de médecine complémentaire.

**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :**

Symptômes : l'eczéma de contact ou systémique ; la formation de sécrétion, les douleurs (f), les démangeaisons des yeux / du nez (f) ; la détresse respiratoire, la réaction du système immunitaire  
Causes : les allergènes, les pollens (m) (des graminées / des fleurs / des arbres), les poils d'animaux (m), la salive, les acariens (m), les médicaments (m), les irritations physiques (f), les facteurs psychiques (m)  
Traitement – Mesures : l'évitement des allergènes (m), le test d'allergie, l'observation du calendrier pollinique (f), le rinçage du nez / des yeux, le changement de vêtements, le lavage des cheveux), l'élimination de la poussière, l'option (f) pour des housses de matelas spéciales (f), la possibilité d'une désensibilisation, l'immunothérapie allergénique (f), l'hyposensibilisation (f), la médecine complémentaire.

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Est-ce que vous savez à quel type de pollen vous êtes allergique ?
- Quelles graminées / fleurs... / Quels arbres déclenchent une réaction allergique chez vous ?
- Pouvez-vous me décrire les symptômes exactement ?
- Avez-vous d'autres allergies p.ex. aux poils d'animaux / aux acariens / aux médicaments ?
- Est-il possible qu'il y a des facteurs psychiques ?
- Qu'est-ce que vous avez déjà essayé pour lutter contre les symptômes ?
- Je vous explique les symptômes possibles : ...
- Voici ce que vous pouvez faire pour éviter des réactions allergiques : ...  
...Veillez à ce que le pollen ne s'infilte pas dans la chambre quand vous rentrez de l'extérieur.  
...Rincez les cheveux avec de l'eau froide avant de vous coucher le soir.  
...Observez le calendrier pollinique.  
...Éliminez la poussière.  
...Optez pour une housse de matelas spéciale.
- Avez-vous déjà entendu de la désensibilisation ?
- Il y a d'autres mesures pour en combattre les causes : l'immunothérapie allergénique ou l'hyposensibilisation.
- Il existe aussi des approches de médecine complémentaire.

## Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

6 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire:

Le conditionnel

Le passé composé

L'expression de la quantité

Vocabulaire:

Les plantes

Les animaux

La guérison

Stratégies de communication:

Présenter un médicament (substances, effets (secondaires), utilisation/application, dosage)

Présenter sa pharmacie et décrire ses collaborateurs

*\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

## 2<sup>re</sup> année d'apprentissage 4<sup>e</sup> semestre

### Compétence opérationnelle a3 : conseiller les clients sur les médicaments sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie clarifie les besoins des clients par des questions et des éclaircissements ciblés. Sur cette base, il informe les clients sur les produits correspondants dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et les produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et explique leur utilisation correcte. Il délivre des médicaments et des produits ou organise leur commande et leur livraison. L'assistant en pharmacie dispose de connaissances spécialisées et actualisées sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites. Il utilise les supports d'information disponibles sur place ou en ligne pour informer et conseiller les clients sur les produits dans le domaine des articles non soumis à prescription, de la phytothérapie et de la médecine complémentaire.

#### Dentition et hygiène bucco-dentaire

3 périodes

##### Situations

- Une mère signale que son enfant d'un an est irritable : il dort mal, se réveille fréquemment, bave beaucoup et a les gencives rouges.
- Un homme de 50 ans demande des conseils sur les produits d'hygiène buccale.

[a3.8 mène un entretien de conseil et de vente simple de produits non prescrits dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

#### **...conseille la mère sur les mesures et les produits permettant de soulager la douleur pendant la poussée dentaire.**

... comprend quels sont les symptômes du patient et en reconnaît les causes  
 ... sait quels traitements ont déjà été effectués  
 ... note les données personnelles du patient  
 ... propose des médicaments de la médecine traditionnelle ainsi que des remèdes de la médecine complémentaire  
 ... explique le mode d'utilisation des différents produits et leur stockage  
 ... avertit le patient des dangers de l'utilisation d'autres produits.

#### **Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :**

Symptômes : les gencives (f) rouges, gonflées et sensibles, la salivation, la rougeur des joues, l'agitation (f) /les changements d'humeur (m), les troubles digestifs (m) et fièvre (f),

Cause : la poussée dentaire.

Produits et mesures : les anti-inflammatoires (m), les anesthésiques locaux (m) ; la menthe poivrée, la sauge camomille, le clous de girofle, les analgésiques systémiques (m) (le paracétamol), les anneaux (m) de dentition en silicone ou à conserver au réfrigérateur.

À éviter : les colliers d'ambre (m) - la strangulation, les racines d'autel (f) - la suffocation

Produits homéopathiques : la camomille, la belladone, le dentifrice sans menthe poivrée en cas de traitement homéopathique

#### **Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Depuis quand/ depuis combien de temps avez-vous ces problèmes ?
- Quel est l'âge de l'enfant (mois/année) ?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combien de dents a l'enfant ?</li> <li>• Qu'est-ce qui lui fait mal ? Où cela fait-il mal ?</li> <li>• A-t-il d'autres problèmes ?</li> <li>• A-t-il/elle déjà fait quelque chose ? Avez-vous pris quelque chose ?</li> <li>• Prenez les comprimés toutes les .... heures, pendant .... jours. Ne pas mâcher, avaler, mordre....</li> <li>• Dissolvez le comprimé dans un verre d'eau.</li> <li>• Donnez .... ml de sirop</li> <li>• Faites une tisane avec ces feuilles..... Buvez-la tiède, chaude.</li> <li>• Conservez ce médicament à température ambiante, hors de portée des enfants, utilisez-le avant la date de péremption.</li> <li>• Ce produit peut causer....</li> </ul>
--	---

<b>...conseille le client sur les mesures et les produits permettant d'améliorer l'hygiène bucco-dentaire</b>	
<p>... comprend les besoins du patient</p> <p>... s'informe sur les habitudes alimentaires du patient</p> <p>... sait quels produits le patient utilise pour ses soins dentaires</p> <p>... explique comment se brosser les dents</p> <p>... présente un produit : explique son utilisation et ses avantages</p> <p>... sensibilise le patient aux dangers de certaines mauvaises habitudes alimentaires</p> <p>... conseille le client sur le type de régime alimentaire adapté à sa situation ou à son âge</p>	<p><b>Mettre en pratique les mots clés dans des scénarios d'apprentissage (contextes d'apprentissage) typiques de la profession :</b></p> <p>Caries : les dommages (m) à la couronne dentaire : les dommages possibles à l'émail (m), à la dentine, à la pulpe, à la plaque dentaire, à l'inflammation des gencives (f), aux gencives, à l'hygiène dentaire (f), aux prothèses dentaires (f)</p> <p>Symptômes : la fracture, la décalcification, le trou noir dans la dent</p> <p>Cause : la dégradation des sucres par les bactéries, la production d'acidité qui attaque l'émail (m) et qui décalcifie la dent</p> <p>Produits et mesures : le gel dentaire fluoré, le sel fluoré, les sels minéraux (m), les brosses à dents (f) (aussi souples que possible), les brosses interdentaires (f), le fil dentaire, les dentifrices (m) (avec fluorure, plus abrasifs pour des dents plus blanches), les solutions de rinçage (f) (avec fluorure, antiseptiques)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combien de fois par jour vous brossez-vous les dents ?</li> <li>• Rendez-vous chez le dentiste au moins une fois par an pour un contrôle régulier et un nettoyage des dents.</li> <li>• Évitez les sucres entre les repas.</li> <li>• Vous devez vous rincer la bouche après avoir mangé ou bu des aliments ou des boissons acides.</li> <li>• Avez-vous des problèmes de bouche ?</li> <li>• Qu'utilisez-vous pour l'hygiène buccale ?</li> <li>• Nettoyez vos dents pendant environ 2 minutes sans les brosser trop fort.</li> <li>• Utilisez</li> </ul>

**Situation**

- Deux jeunes parents sont inquiets car leur enfant a les fesses rouges.

[a3.8 réalise un entretien de conseil et de vente simple pour les produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

... aide le client à trouver les bons produits pour les soins des fesses de bébé	
<p>... écoute et comprend le problème du bébé            ... explique les causes possibles des rougeurs            ... présente les différents types de pommades pour le soin de la peau rougie            ... propose des produits pour l'hygiène de la peau (des fesses du bébé) du nouveau-né            ... donne des conseils sur l'alimentation correcte d'un nouveau-né ou d'une mère qui allaite.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Érythème fessier du nourrisson            Symptômes : la peau rouge, brillante et tendue, avec parfois des cloques (f)            Causes : le contact avec les matières fécales et l'urine, la diarrhée, les aliments acides (m) (jus d'orange/pomme), les antibiotiques (m), le frottement des couches, la sensibilité aux substances irritantes, érythème fessier            Symptômes : la rougeur, les écailles (f), l'exsudation (f), la brûlure            Causes : le développement de levures de type Candida albicans, ce champignon microscopique est favorisé par la chaleur et l'humidité (f)            Produits : le dexpanthénol, l'oxyde de zinc (m)            Mesures : les principes hydratants (m), adoucissants et assouplissants, les huiles végétales (f) (amandes douces, avocat, rose musquée), le massage aux huiles essentielles, les lingettes humides (f), la table à langer, le nettoyage à l'eau et au savon, le détergent neutre, les pommades (f), les couches (f)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis combien de jours les fesses du bébé sont-elles rouges ?</li> <li>• Quand est-ce que ça s'aggrave ? Le matin, le soir ? Après avoir mangé ?</li> <li>• Quels sont les produits que vous avez déjà utilisés ?</li> <li>• Quel type de couche utilisez-vous ? Quelle crème ?</li> <li>• Combien de fois par jour changez-vous votre couche ?</li> <li>• Utilisez-vous uniquement de l'eau ou également du savon ?</li> <li>• Comment sont les selles ? Quelle est leur couleur ?</li> <li>• Prenez-vous des médicaments ?</li> <li>• Utilisez-vous/appliquez-vous cette pommade ? ..... X fois par jour.... Appliquer une fine couche.....massez bien avec.....</li> <li>• Prenez un bain avec .....</li> <li>• Évitez de boire/manger .....</li> </ul>

**Situations**

- Une femme se rend à la pharmacie parce qu'elle veut arrêter d'allaiter. Elle veut savoir si elle peut déjà commencer à donner une alimentation complémentaire.
- Une mère signale que son bébé pleure beaucoup et a le ventre dur.

[a3.8 effectue un conseil et une vente directe de produits sans ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

**... donne les informations les plus importantes sur le choix et la préparation du lait pour nourrissons**

... s'informe sur l'âge, le type d'alimentation et la fréquence des repas du nouveau-né  
 ... demande s'il y a des préférences concernant le type de nourriture à donner au nouveau-né.  
 ... se renseigne sur les éventuelles allergies de la famille.  
 ... présente les différents types de lait pour nourrissons et décrit leur composition et leur utilisation  
 ... recommande les autres ustensiles nécessaires à la préparation de la bouteille

**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

En général : le biberon, la sucette / la tétine, la nourriture pour bébé, le bavoir, la vaisselle pour bébé, le chauffe-biberon, la tasse pour bébé, le stérilisateur de biberon, le doseur, les purées (f) de fruits/légumes

substituts du lait : les avantages (m) et les inconvénients (m) de l'allaitement (m), les substituts du lait (m), l'âge (m) du nourrisson, les allergies (f), l'allaitement (m) le plus longtemps possible, les différences de composition (f) entre le lait de vache et le lait maternel

le lait maternel : la teneur en protéines, les glucides (m), les lipides (m), les minéraux (m), les vitamines (f), les anticorps (m), les allergènes (m)

Classification : à partir de la naissance : lait Pre, type 1 ; à partir de 6 mois : lait de suite : type 2 ou 3 ; à partir de 12 mois : lait Junior ; la teneur en glucides, les protéines (f), les matières grasses (f)

les substances complémentaires : les glucides (m) (lactose, dextrine), les acides gras polyinsaturés (m) (importants pour le développement correct du système nerveux), les prébiotiques (m), (fibres alimentaires non digestibles), les probiotiques (m) (micro-organismes vivants non pathogènes, améliorent la digestion et stimulent le système immunitaire), le lait hypoallergénique (HA, protéines fortement réduites), en cas de régurgitation (f) (AR, lait épais), l'intolérance (f) au lactose (à base de soja), l'allergie (f) au lait de vache

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Combien de mois le bébé a-t-il ?
- Combien pèse-t-il ?
- À quelle fréquence allaitez-vous ?
- Avez-vous déjà commencé à vous nourrir ?
- Avez-vous essayé une autre formule ?
- Est-il allergique ? Souffre-t-il de coliques ? Est-ce qu'il régurgite ?
- ... porter l'eau à ébullition, verser l'eau dans le biberon et attendre que la température de l'eau atteigne 75°C, ajouter la quantité exacte indiquée sur le paquet de lait en poudre, bien mélanger le tout en secouant le biberon, vérifier la température du lait - déposer quelques gouttes

	sur l'intérieur du poignet - il doit être tiède, jeter le lait restant s'il n'a pas été consommé dans les 2 heures suivant la préparation.
--	--

<b>... conseille une mère sur ce qu'il faut faire en cas de colique du nouveau-né</b>	
<p>... comprend où/quand et comment la douleur survient</p> <p>... explique les causes possibles de la douleur</p> <p>... suggère des remèdes naturels pour résoudre le problème</p> <p>... explique ce qu'il faut faire manuellement pour soulager la douleur.</p> <p>... oriente le client vers une consultation médicale</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <p>Symptômes : le bébé pleure, se tortille en pliant les jambes, le ventre est dur/gonflé</p> <p>Causes : le système digestif, les ballonnements (m)</p> <p>Produits : antifatulents</p> <p>Mesures complémentaires : la phytothérapie (fruits de fenouil, fruits d'anis, fleurs de camomille). Empêcher l'enfant d'avaler trop d'air pendant les repas, éviter les aliments (m) qui provoquent des flatulences, le massage abdominal, les compresses chaudes (f)</p> <p>l'application (f) de la chaleur sur le ventre : l'oreiller (m) en noyau de cerise, l'intolérance (f) au lactose</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Où cela fait-il mal ?</li> <li>● Comment est la douleur ? Combien de temps dure-t-il ?</li> <li>● Quand est-ce que ça fait mal ? Depuis quand avez-vous ces plaintes ?</li> <li>● Avez-vous essayé quelque chose ?</li> <li>● Il devrait éviter de manger....</li> <li>● Il doit éviter de prendre....</li> <li>● Appliquer...</li> <li>● Pratiquer....</li> <li>● Si le problème persiste au-delà..... consultez votre médecin/pédiatre.</li> </ul>



## Compétence opérationnelle a2 : Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

### Moyens de contraception

2 périodes

#### Situation

- Deux garçons amoureux demandent un préservatif et un lubrifiant.
- Une fille se présente avec une ordonnance pour un contraceptif.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue étrangère ou en anglais. (C3)]

<b>... présente et explique l'utilisation des différents moyens de contraception</b>	
<p>... s'informe des souhaits des clients            ... présente les différents types de préservatifs et de gels lubrifiants            ... explique l'utilisation des différents produits et leurs avantages et inconvénients            ... oriente les clients vers un médecin si nécessaire</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b>            Les contraceptifs mécaniques (m), le préservatif, le gel lubrifiant, les lingettes d'hygiène intime (f)            Les maladies sexuellement transmissibles (f) : le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite B (f), la gonorrhée, la syphilis, l'herpès génital (m), la candidose            Prophylaxie (f) : par le préservatif</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour qui est ce produit ?</li> <li>• Quel type de préservatif voulez-vous ?</li> <li>• Combien en voulez-vous ?</li> <li>• Combien voulez-vous dépenser ?</li> <li>• C'est à appliquer avant ...</li> <li>• Il ne faut pas réutiliser...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b>            noms : les contraceptifs mécaniques (m), le stérilet au cuivre, les méthodes de contraception naturelles (f), la sécheresse vaginale, la préparation vaginale, le comprimé, la capsule, les ovules vaginaux (m), le dispositif, les doigtiers (m), un applicateur, la crème, le gel, la pommade, le lavement vaginal, la douche, la poire vaginale            verbes : introduire, sécher, dessécher, appliquer, laver, hydrater            adjectifs/adverbes : mécanique, naturel/le, vaginal/e</p>

**Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :**

Les contraceptifs hormonaux (m), la pilule, le patch, l'anneau vaginal (m), la mini-pilule, un implant, une injection, le stérilet hormonal, la contraception d'urgence, le cycle féminin, la menstruation

Contre-indication (f) : les maladies cardiovasculaires (f), le cancer du sein, les antibiotiques (m), les antiépileptiques (m), le millepertuis

Les facteurs de risque (m) : le tabagisme, le surpoids, l'âge (m)

Effets secondaires : le risque de thromboses veineuses et d'embolie pulmonaire, la prise de poids, les maux de tête, la tension mammaire, le spotting

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

- Avez-vous une ordonnance valide pour la pilule contraceptive ?
- Avez-vous votre carte de santé/carte d'assurance maladie ?
- ...
- ...Sinon, je dois introduire manuellement vos données personnelles dans le système/ordinateur.
- Savez-vous quels sont les facteurs de risque si vous prenez la pilule ?
- Prenez-vous d'autres médicaments/médicaments, par exemple des antibiotiques, des antiépileptiques ou du millepertuis ?
- Attendez une minute, je vais demander au pharmacien...
- Il est important de prendre la pilule régulièrement et toujours à la même heure !

**Notions générales :**

noms : l'œstrogène (m), le vagin, la grossesse, le cycle régulier/ irrégulier, le système thérapeutique transdermique, la libération régulière et continue, le principe actif, la muqueuse vaginale, l'action locale/systémique (f) le délai de sécurité, la durée d'action prolongée, la bonne adhésion thérapeutique, le débit régulier, le passage par le foie

verbes : combiner, augmenter, fumer, prendre (du poids), découper, introduire, éviter, s'appliquer, adhérer, durer, agir, passer

adjectifs/adverbes : hormonal/e, vaginal/e, flexible, urgent/e, uniquement, (ir-)régulier/-ère, continu/e, actif/active, (non) découplable, irritant/e, prolongé/e, local/e, systémique, circulaire

## Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

7 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire:

Les verbes pronominaux

Les pronoms démonstratifs (celui/celle/ceux/celles)

La comparaison

Vocabulaire:

L'hygiène dentaire

Les indications de temps

Les maladies d'enfance

L'âge

Les professions de la santé

Stratégies de communication:

Décrire une journée de travail

Expliquer la prise d'un médicament / l'utilisation d'un appareil / un test

*\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

### 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 5<sup>e</sup> semestre

## Compétence opérationnelle a1 : Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou via d'autres médias et communique avec eux dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Il prend note des demandes des clients et clarifie leurs besoins. Sur cette base, et en conformité avec ses responsabilités et les directives internes, il organise la suite de la prise en charge. S'il a des doutes éventuels au sujet de la bonne décision, il s'adresse au pharmacien. Quand il discute avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène l'entretien conformément à la situation et de manière axée sur l'obtention de résultats en posant des questions ciblées.

### Cystite: vérification de l'ordonnance

2 périodes

#### Situation

- Une dame présente une ordonnance pour des troubles de la miction.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... identifier, à partir de l'ordonnance, la maladie. Organiser la suite de la démarche. Préparer le produit et informer le client sur son mode d'emploi.</b></p>	
<p>...explique comment appliquer le médicament ...décrit des effets indésirables ...conseille des mesures supplémentaires</p> <p>[Pour la répétition ...accueillie le client ...identifie la maladie à partir de l'ordonnance ...organise la suite de la prise en charge ...prépare les médicaments ]</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes : la cystite, les douleurs (f), la fièvre, le sang dans les urines, des brûlures lors de la miction (f), une vessie hyperactive ; pas de démangeaisons vaginales (f) ni d'écoulement vaginal (m). Causes : la structure du rein, la composition de l'urine, le refroidissement local, les rapports sexuels (m), la grossesse, la carence en oestrogènes Traitement – Produits : la classe thérapeutique des antibiotiques, le traitement selon instruction Effets indésirables / secondaires : des réaction cutanées (f) , des troubles gastro-intestinaux (m), des allergies (f), l'interruption prématurée (f), la prudence à cause du problème de résistance Mesures complémentaires : la phytothérapie (la feuille de raisin d'ours, la feuille de bouleau, la feuille d'ortie, l'herbe de prêle (f)), l'alimentation (f) (la D-mannose, les airelles rouges (f)), le test urinaire, une bonne hygiène, l'augmentation des défenses immunitaires (f), une hydratation suffisante, l'application d'une source de chaleur sur le bas ventre (f)</p> <p>Notions générales : verbes: utiliser, améliorer, stopper, troubler, sentir, risquer, saigner, distinguer, stresser, vieillir, boire, classer, fonctionner, former, uriner, composer qqch de qqch, éliminer, réguler, équilibrer, brûler,</p>

démanger, écouler, entraîner, affecter, provoquer, risquer, refroidir, se contracter, relâcher, augmenter, presser, rire, prendre un effort, fuir, faire attention, réagir, résister, suivre, instruire, éviter, interrompre, tester, défendre, boire, appliquer,  
adjectifs / adverbes : actif/-ve, (in-)complet/-ète, infecté/e, thérapeutique, primaire, définitif/-ve, sanguin/e, bactérien/ne, hyperactif/ve, vaginal/e, compliqué/e, (in-)suffisant/e, local/e, sexuel/le, enceinte, incontinent/e, grand/e, petit/e, sensible, excessif/-ve, irritable, abdominal/e, musculaire, affaibli/e, involontaire, allergique, prudent/e, problématique, prématurément, complémentaire, alimentaire, également, bon/ne, immunitaire, chaud/e, froid/e, bas/se, probiotique

**Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :**

**[Répétition**

Accueil

- Bonjour, comment puis-je vous aider?
- Bonjour, êtes-vous déjà servi?
- C'est le tour à qui?
- C'est une ordonnance de la part de Mme /M. ... .

La prise en charge

- Veuillez patienter, je vais chercher le pharmacien.
- Mme /M. X, pourriez-vous passer s'il vous plaît ? ]

Préparer les médicaments

- Un instant s.v.p., je vais chercher les médicaments en question.
- Malheureusement, nous n'avons pas ce médicament en stock.
- Je peux vous le commander pour demain.
- Comment appliquer le médicament
- Savez-vous comment on les utilise?
- Il faut prendre au maximum deux comprimés par jour.
- Il faut les prendre après les repas.

Décrire les effets indésirables

- Quand vous prenez ces antibiotiques, il peut y avoir des réactions cutanées ou des troubles gastro-intestinaux.
- Évitez de consommer de l'alcool durant la durée du traitement.

Mesures supplémentaires

- Je vous conseille de boire beaucoup d'eau durant la durée du traitement.
- Vous pouvez aussi appliquer une source de chaleur sur votre bas ventre.
- Respectez une bonne hygiène.
- Nous pouvons complémentarément proposer de la phytothérapie.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prenez en compte les facteurs de risques : le refroidissement local, les rapports sexuels, la grossesse ou la carence en oestrogènes.</li></ul>
--	---

## Compétence opérationnelle a3 : Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisations. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

### Problèmes de sommeil

4 périodes

#### Situations

- Une personne âgée se plaint parce qu'elle se réveille régulièrement le matin vers 4 heures et ne parvient plus à se rendormir.
- Un homme d'une quarantaine d'années souhaite un fortifiant car en ce moment, il a l'impression d'avoir du mal à récupérer de ses nombreux rendez-vous professionnels et d'avoir, de manière générale, des difficultés de concentration.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<b>...conseille des clients avec des troubles de sommeil en évaluant la cause de l'insomnie et en proposant des médicaments complémentaires.</b>	
<p>...détecte les causes des troubles du sommeil, exclue des facteurs non-pertinents.            ...évalue l'hygiène de sommeil du client.            ...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie.            ... propose des produits et indique son application</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes : les troubles de l'endormissement (m), les troubles du maintien du sommeil (m), des réveils nocturnes (m), la fatigue, une récupération insuffisante, le risque d'accident / de chute            Causes : les phases (f) / la régulation / les besoins (m) / la fonction du sommeil, l'hygiène de sommeil (f), les facteurs individuels (m), le bruit, le stress psychique, les maladies (f), les médicaments (m), les boissons alcooliques (f), le tabac, les stupéfiants (m)            Traitement – Mesures : avoir une bonne hygiène de sommeil            Traitement – Produits : la valériane, les fleurs d'oranger (f), l'huile essentielle de lavande (f), les feuilles de mélisse (f), l'herbe de passiflore (f), les cônes de houblon (m), les rhizomes de kava (m)            Médecine complémentaire : la philosophie des fleurs de Bach, les élixirs floraux (m), les extraits de fleurs (m), les essences florales (f), l'équilibre (m), l'harmonie émotionnelle (f), les états d'âmes négatifs (m), les gouttes (f), une situation de crise et de stress</p>

	<p>Notions générales :</p> <p>verbes : troubler, s'endormir, maintenir, dormir, se réveiller, récupérer, réguler, fonctionner, stresser, boire, fumer, se droguer, expliquer, utiliser, risquer, chuter, tomber, élaborer, rétablir, équilibrer, agir sur qqch, transformer qqch en, vibrer, transmettre, fabriquer, conditionner, conserver, mélanger, adapter, recommander, placer, associer, décrire, appeler, faire appel à qn</p> <p>adjectifs / adverbes : nocturne, fatigué/e, (in-)suffisant/e, individuel/le, psychique, essentiel/le, bon/ne, actuel/le, actuellement, floral/e, négatif/-ve, positif/-ve, harmonieux/-se, émotionnel/le, alcoolique, concentré/e, directe, directement, intuitivement,</p> <p>prépositions : comme, sans, à partir de, à base de, selon, à l'aide de, dans, d'abord, ensuite, par, sous, sur,</p> <p>pronoms : tous / toutes</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi ne pouvez-vous pas dormir ?</li> <li>• À quelle heure vous vous...couchez / levez ?</li> <li>• Combien de fois par nuit vous vous réveillez ?</li> <li>• Pour quelle heure mettez-vous le réveil ?</li> <li>• Que faites-vous avant de dormir ?</li> <li>• Comment est-ce que vous vous ...détendez / reposez ?</li> <li>• Combien de temps vous faut-il à vous endormir ?</li> <li>• Êtes-vous somnambule ?</li> <li>• Souffrez-vous régulièrement de l'insomnie ?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenez-vous des somnifères ?</li> <li>• Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fleurs de Bach sont des élixirs floraux.</li> <li>• Les fleurs de Bach sont des gouttes élaborées à base d'extraits de fleurs.</li> <li>• Ces élixirs floraux rétablissent l'équilibre et l'harmonie émotionnelle.</li> <li>• Ces essences florales régulent les états d'âmes négatifs.</li> <li>• Ceci est un remède d'urgence, recommandé dans les situations de crise et de stress.</li> <li>• Placez 2 à 4 gouttes de l'élixir d'urgence directement sous la langue.</li> </ul>
--	---

<p><b>...conseille des clients avec des symptômes de stress, informe sur le syndrome du burnout et propose des traitements complémentaires.</b></p>	
<p>...détecte les causes du stress, exclue des facteurs non-pertinents.</p> <p>...explique le syndrome du burnout.</p> <p>...estime les préférences de traitement entre médecine alternative et phytothérapie.</p> <p>... propose des produits et indique son application</p> <p>... rend attention à un traitement multimodal en cas de burnout.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>pour les difficultés de concentration</p> <p>Symptômes : les difficultés de concentration (f)</p> <p>Causes : le stress, le manque de sommeil, une mauvaise alimentation, l'utilisation prolongée des écrans ou de la télévision (f), le manque d'exercice physique (m), la carence nutritionnelle, les problèmes circulatoires (m)</p> <p>pour le syndrome du burnout</p>



	<p>Symptômes : les troubles du sommeil (m), le déni de ses propres besoins, la limitation des contacts sociaux, les douleurs psychosomatiques, les symptômes dépressifs, l'épuisement chronique</p> <p>Causes : la charge de travail, le stress, une mauvaise organisation du travail, le mobbing, un cas similaire dans la famille, la maladie</p> <p>Traitement – Mesures : le traitement multimodal, la thérapie comportementale, la psychothérapie, la prévention : les stratégies de coping, la résilience.</p> <p>pour les deux</p> <p>Traitement – Produits :</p> <p>pour la concentration : l'orpin rose (m), le ginseng</p> <p>les tranquillisant (m) : la valériane, le houblon, la passiflore, la mélisse, les antihistaminiques (m), les vitamines du groupe B (f), les tonifiants (m)</p> <p>les antidépresseurs (m) : le millepertuis</p> <p>les spasmolytiques (m) : les acides gras insaturés (m), l'huile d'onagre (f)</p> <p>Effets indésirables / secondaires :</p> <p>les troubles de sommeil (m) par le guarana / la caféine, une hypervitaminose par les tonifiants</p> <p>Médecine complémentaire : les sels de Schüssler, la thérapie aux sels minéraux, la fonction complémentaire, le remède complémentaire, le choix, les moyens (m), le test, les symptômes (m), l'analyse faciale (f), l'intolérance au lactose (f), l'utilisation (f), le dosage (m), le mélange, l'équilibre intérieure (m)</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : se concentrer, stresser, manquer, dormir, alimenter, utiliser, prolonger, différencier qqch de qqch, nier, limiter, contacter, augmenter, travailler, organiser, décrire, délivrer, expliquer, fonder, traiter, fonctionner, discuter, analyser, doser, équilibrer</p> <p>adjectifs / adverbes : temporairement, affaibli/e, difficile, mauvais/e, psychique, physique, nutritionnel/le, circulatoire, propre, social/e, psychosomatique, dépressif/-ve, épuisé/e, chronique, chargé/e, malade, familiale, multimodal/e, actuel/le, actuellement, substitutif/-ve, complémentaire, exemplaire, facial/e, intolérant/e à, nerveux/-se, intérieur/e, extérieur/e</p> <p>pronoms : tout/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Est-ce que vous êtes très chargé(e) dans votre quotidien ?</li> <li>● Êtes-vous souvent en stress ?</li> <li>● Quelles sont vos habitudes de nutrition ?</li> <li>● Qu'est-ce que vous faites pour charger vos batteries ?</li> <li>● Avez-vous des difficultés à vous concentrer ?</li> <li>● Respectez-vous vos propres besoins ?</li> <li>● Vos contacts sociaux sont-ils limités ?</li> <li>● Connaissez-vous un cas similaire dans votre famille ?</li> <li>● Souffrez-vous d'une autre maladie / d'un épuisement chronique?</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avez-vous des soucis ...de mobbing / ...à organiser votre travail ?</li> <li>• Je vous conseille d'essayer un remède complémentaire.</li> <li>• L'huile d'onagre est un spasmolytique ; elle aide à détendre les muscles.</li> <li>• Un test / une analyse faciale nous permet de choisir les bons moyens.</li> <li>• Je vous explique l'utilisation et le dosage.</li> <li>• Si vous souffrez du stress / de la tension / du burnout / de la nervosité, je vous propose un mélange pour l'équilibre intérieur.</li> <li>• Je vous propose les numéros 2, 5 et 7 des sels de Schüssler.</li> <li>• Nous recommandons un traitement multimodal.</li> <li>• Vous avez aussi la possibilité d'essayer ...une thérapie comportementale / ...une psychothérapie.</li> <li>• Connaissez-vous des possibilités de prévention p.ex. les stratégies de coping pour développer de la résilience ?</li> </ul>
--	---

## Hypotension et anémie

4 périodes

### Situation

- Une jeune femme de 18 ans se plaint d'avoir souvent des vertiges et que de manière générale, elle a plutôt l'impression de manque d'énergie.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... conseille des clients qui souffrent d'hypotension ou d'anémie. En connaît les causes et propose des médicaments ainsi que des mesures. Informe le client sur les effets secondaires des médicaments.</b></p>	
<p><i>... conclut à des maladies possibles sur la base des symptômes décrits par les clients</i></p> <p><i>... se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, y inclut des produits de la médecine complémentaire</i></p> <p><i>... décrit quelques effets indésirables des médicaments contre l'anémie</i></p> <p><i>... propose des mesures complémentaires pour améliorer la santé</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Hypotension Symptômes : la faiblesse, les vertiges (m), les palpitations (f), la perte de connaissance, le pouls, la fréquence cardiaque, faire de l'hypotension (f), la pression / la tension artérielle Causes : les médicaments (m), l'alcool (m), la grossesse, les températures élevées (f), le stress, la déshydratation, la position debout Traitement - Mesures : le sport, l'hydrothérapie Kneipp (f), une alimentation riche en sel, une hydratation suffisante Traitement - Produits : le guarana, le ginkgo, le romarin, la caféine Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m)</p> <p>Anémie Symptômes : la pâleur, la faiblesse, la fragilité des ongles Causes : les saignements chroniques (m), un problème d'absorption du fer, un apport insuffisant en fer / acide folique / vitamine B12.</p>

	<p>Traitement - Mesures : avoir une alimentation équilibrée          Traitement – Produits : un traitement oral et intraveineux avec des produits à base de fer, d'acide folique et de vitamine B12          Effets indésirables / secondaires : les douleurs abdominales (f), la diarrhée (f), la constipation, les nausées (f), les vomissements (m), les selles de couleur noire (f), l'inhibition de l'absorption d'autres médicaments / aliments (f)          Médecine complémentaire : les produits anthroposophiques (m), les produits homéopathiques (m), les sels de Schüssler (m)</p> <p>Notions générales :          verbes : perdre (la connaissance), fonctionner, adapter, saigner, absorber, apporter, veiller à, traiter, utiliser, vomir, diminuer, inhiber, préparer, conseiller, prévenir          adjectifs / adverbes : faible, droit/e, gauche, nerveux/-se, végétatif/-ve, primaire, secondaire, debout, assis/e, pâle, physique, fragile, principal/e, chronique, problématique, (in-)suffisant/e, riche (en), équilibré/e, abdominal/e, noir/e, minéral/e, abondant/e, anthroposophique, homéopathique          prépositions : avec, et, en tant que, causé/e par, entre, à base de, sans          pronoms : certain/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avez-vous des vertiges ?</li> <li>● Prenez-vous des médicaments ?</li> <li>● Quelle est votre tension artérielle ?</li> <li>● Aimeriez-vous que l'on mesure votre tension artérielle ?</li>   <li>● L'hypotension est une tension artérielle basse.</li> <li>● On parle d'hypotension quand les valeurs sont inférieures à ... sur ... mmHg (millimètres de mercure).</li> <li>● On parle d'hypotension quand la tension la plus élevée / la valeur systolique est inférieure à .... mmHg et lorsque la tension la plus basse / valeur diastolique est inférieure à ... mmHG.</li>   <li>● L'hypotension peut entraîner des symptômes comme des vertiges et une faiblesse générale.</li> <li>● L'hypotension est parfois causée par le stress ou la prise de médicaments.</li>   <li>● L'anémie provient d'un manque de vitamine B12, de fer et d'acide folique.</li>   <li>● La prise de ces médicaments peut provoquer des douleurs abdominales.</li> <li>● Ce médicament peut avoir différents effets secondaires comme la diarrhée et des constipations.</li> </ul>
--	--

**Situation**

- Un client aimerait un produit car il manque d'entrain, et trouve cela très désagréable, surtout maintenant, avec les jours qui raccourcissent.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... détecte les principaux symptômes d'une dépression légère, conclut à des pathologies possibles, propose des mesures et des produits et en connaît les effets indésirables</b></p>	
<p>... évalue les symptômes d'une dépression légère</p> <p>... propose quelques mesures pour améliorer le bien-être général des clients</p> <p>... informe les clients sur les différents produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie</p> <p>... décrit les effets indésirables du millepertuis</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes : la tristesse, la perte d'intérêt, le ralentissement de l'état général et le manque d'entrain, les fluctuations de l'humeur (f), la dépression légère, le manque de sommeil</p> <p>Pathologie : le surmenage physique/psychique, les fluctuations hormonales (f), le manque de sommeil, les mauvaises habitudes alimentaires (f), la baisse de luminosité en automne/hiver</p> <p>Traitement – Mesures : la technique de relaxation, une activité physique à l'air libre, la luminothérapie</p> <p>Traitement – Produits : le millepertuis, le ginseng, la mélisse, l'antidépresseur (m)</p> <p>Effets indésirables du millepertuis : les maux de tête (m), la sudation, les vertiges (m), la photosensibilisation</p> <p>Notions générales :</p> <p>verbes : perdre, s'intéresser à, ralentir, manquer, dormir, s'habituer à, baisser, se détendre, expliquer, utiliser, faire la différence entre, faire mal, suéder, transpirer, déprimer</p> <p>adjectifs/adverbes : triste, général/e, physique, psychique, hormonal/e, mauvais/e, alimentaire, lumineux/-se, actif/-ve, libre, actuellement, pauvre (en), riche (en), (hyper-)sensible à, léger/-ère, différent/e</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment est-ce que vous vous sentez actuellement ?</li> <li>• Depuis quand souffrez-vous d'un manque d'entrain ?</li> <li>• Comment décririez-vous ce manque d'entrain ?</li> <li>• Y a-t-il eu des changements majeurs dans votre vie ces derniers temps ?</li> <li>• Avez-vous pris du poids ?</li> <li>• Suivez-vous déjà un traitement contre les fluctuations d'humeur ?</li> <li>• En-avez-vous parlé avec votre médecin ?</li> <li>• Prenez-vous déjà des antidépresseurs ?</li> <li>• Avez-vous suffisamment de temps pour des activités physiques ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des promenades en forêt peuvent avoir des effets positifs sur le bien-être et la santé.</li> <li>• Avez-vous déjà essayé des techniques de relaxation ?</li>   <li>• Je peux vous proposer un médicament non-soumis à l'ordonnance.</li>   <li>• Connaissez-vous des produits comme .... ?</li> <li>• Le millepertuis agit contre la dépression légère.</li> <li>• Le millepertuis augmente la qualité de sérotonine dans le cerveau.</li>   <li>• L'utilisation de ce produit peut engendrer des maux de tête.</li> <li>• Il peut y avoir des effets négatifs comme des vertiges.</li> <li>• Veuillez éviter de vous exposer trop au soleil durant la durée du traitement.</li> </ul>
--	---

## Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

6 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire :

Les prépositions

Les compléments des verbes (de/à/sur/-)

Les pronoms "en"/"y"

Vocabulaire :

Les émotions

Le caractère

L'hygiène de sommeil

Les maladies psychiques

Stratégies de communication :

Parler de son état d'âme

Gérer des conflits, les stratégies anti-mobbing

Décrire une étiquette

Répétition: L'ordonnance

\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

### 3<sup>re</sup> année d'apprentissage 6<sup>e</sup> semestre

## Compétence opérationnelle a2: Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.

L'assistant en pharmacie informe les clients des possibilités individuelles de promotion de la santé en fonction de leurs besoins. Il explique à la clientèle les prestations correspondantes ainsi que les produits et les mesures spécifiques. Il vend les produits de son choix et explique comment les utiliser correctement.

L'assistant en pharmacie dispose en outre de vastes connaissances de base dans les domaines de la promotion de la santé et de la prévention ainsi que de différents partenaires en matière de prévention. Pour informer et conseiller la clientèle, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne.

### Mal des transports

10 périodes

#### Situation

- Une famille souhaite partir en vacances en Afrique. À quoi doit-elle faire attention pour rester en bonne santé ?
- Un client va voyager à l'étranger et souhaite donc acheter un remède contre la diarrhée.
- Un client rentre de vacances et souffre de constipation.

[a2.9 mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue locale ou en anglais.. (C3)]

<b>... donne des conseils sur les précautions à prendre et les mesures nécessaires avant de voyager</b>	
<p><i>... connaît les différentes régions du monde et leur situation sanitaire</i></p> <p><i>... connaît les différentes cultures et leurs coutumes sanitaires</i></p> <p><i>... connaît les maladies et les difficultés qui peuvent survenir lors d'un voyage</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Noms : la maladie du voyageur, le mal des transports, la thrombose, l'insomnie (f), la diarrhée, la constipation, le gonflement, le mal d'oreilles en avion, le soulagement de la pression de l'oreille, les germes (m), les bactéries (f), la gastro-entérite, l'hygiène (f), le vaccin</p> <p>Verbes : gonfler, soulager, s'assurer</p> <p>Adjectifs/Adverbes : sanitaire, hygiénique</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que tous vos vaccins sont à jour.</li> <li>• Vous pouvez très bien vous retrouver avec des maux d'estomac...</li> <li>• ... alors assurez-vous d'avoir des médicaments qui couvrent ce problème.</li> <li>• Débouchez régulièrement l'oreille.</li> <li>• Levez-vous et bougez régulièrement aux longs voyages.</li> <li>• Ce produit peut soutenir votre digestion.</li> <li>• Ce produit agit contre le mal des transports.</li> <li>• Prenez-en x comprimés x heures avant le voyage.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavez-vous régulièrement et soigneusement les mains.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> Tous les continents et leurs maladies les plus urgentes Comment les cultures sont différentes et comment leurs coutumes sanitaires sont différentes. noms : le voyage, une oreille, l'estomac (m), le ventre, la pression, l'avion, le train, le bateau, les coutumes (m), le pays, le vol, le transport, le comprimé verbes : dégonfler, déboucher, voyager, se faire vacciner, se lever, bouger, agir (contre), se laver, désinfecter, se retrouver (avec) adjectifs/ adverbess : régulièrement, soigneusement</p>
--	---

**... décrit les maladies transmissibles avec leur voie de transmission et en déduit les mesures préventives appropriées et produits appropriés.**

<p><i>... connaît les différentes maladies transmissibles et explique comment elles sont transmises</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b> Les maladies contagieuses (f) : Blessures de la peau (f): le SIDA (le syndrome d'immunodéficience acquise), l'hépatite (f), le virus du Nil occidental, le paludisme, l'Ébola (m), le SARM (le staphylococcus aureus résistant à la mécilline), la rage, une MST (une maladie sexuellement transmissible), le virus Zika, la fièvre jaune, la gonorrhée, la maladie de Lyme Prévention : un répulsif, une moustiquaire, le retrait correct des tiques, désinfecter/nettoyer la plaie, utiliser un préservatif Gouttelettes (transmission faciale/orale, par voie aérienne) (f) : la rougeole, le covid, la grippe, le virus, le hantavirus, la coqueluche, la tuberculose bactérienne Prévention : l'hygiène (f), la distanciation, le masque, la quarantaine Infection par frottis (f) / Ingestion (surfaces ou objets contaminés) (f) : les parasites (m), la mycose, les piqûres d'insectes (f), l'hépatite de type A (f), les salmonelles (f), la shigellose, le choléra, la typhoïde Prévention : l'hygiène (f), un filtre à eau, la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le".</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez un répulsif / une moustiquaire... pour éviter une contamination.</li> <li>• Protégez-vous en utilisant...</li> <li>• Si vous trouvez une tique, il est important de la retirer correctement.</li> <li>• N'ayez pas de contacts sexuels sans préservatif.</li> <li>• Gardez une bonne distance et porter un masque à des endroits avec beaucoup de personnes.</li> <li>• Cherchez un médecin si vous développez des symptômes.</li> <li>• Ne buvez jamais de l'eau non-cuite.</li> <li>• Suivez la règle : "Cuis-le, fais-le bouillir, pèle-le ou laisse-le".</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b> noms : la maladie, la peau, le syndrome, le virus, la fièvre, la prévention, le répulsif, la moustiquaire, la plaie, le préservatif, la gouttelette, la transmission, la voie, l'hygiène (f), la distance, une infection, le frottis, la surface, un objet, le parasite, la piqûre, un insecte, le type, le filtre, l'eau (f), la règle, la contamination, le contact sexuel, la personne, un symptôme</p>
---	--

	<p>verbes : se blesser, acquérir, résister, transmettre, retirer, nettoyer, désinfecter, utiliser, se protéger, se distancier, mettre, infecter, injecter, contaminer, piquer, filtrer, cuire, faire, bouillir, peler, laisser, éviter, trouver, garder, porter, chercher, développer, boire, suivre</p> <p>adjectifs/adverbes : contagieux/-se, acquis/e, résistant/e, sexuellement, transmissible, correct/e, correctement, facial/e, oral/e, aérien/ne, bactérien/ne, contaminé(e)</p>
--	---

**... recommande au client, en fonction de ses besoins et de la destination, différents produits des secteurs de la médecine sans ordonnance et de la médecine complémentaire et explique leurs avantages et inconvénients, ainsi que leur utilisation**

<p>...clarifie les besoins du client</p> <p>...recommande des produits appropriés pour la prophylaxie et les cas aigus</p> <p>...donne des conseils supplémentaires pour la prophylaxie.</p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>noms : la prophylaxie, le cas aigu, un agent pathogène, la diarrhée, les crampes d'estomac (f), l'eau du robinet (f), le marché, les légumes (m), les fruits (m), les fruits de mer (f), le poisson, la flore intestinale, le mal des transports, le mal de mer, les pays tropicaux (m), l'hygiène (f), le probiotique, le changement diététique</p> <p>verbes : épilucher, laver</p> <p>adjectifs/adverbes : pathogène, abdominal/e, intestinal/e, tropical/e, probiotique, diététique</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Où voyagez-vous ? Comment voyagez-vous ?</li> <li>• Voulez-vous une préparation pour la prévention ou pour les cas aigus ?</li> <li>• Voulez-vous plutôt une préparation à base de plantes ?</li> <li>• Je vous recommande.... car....</li> <li>• Dans votre cas, je vous recommande...</li> <li>• La préparation a l'avantage de....</li> <li>• Evitez...</li> <li>• N'achetez pas... / ne consommez pas...</li> <li>• Pour aider votre digestion avec le changement diététique, un probiotique est idéal.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>noms : le voyage, la préparation, la prévention, la plante, un avantage, l'achat, la consommation</p> <p>verbes : boire, aller, visiter, manger, consommer, voyager (à), changer, acheter, aider</p> <p>adjectif/ adverbes : idéal/e</p>
--	---



## Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants

L'assistant en pharmacie cerne les besoins des clients en posant des questions ciblées et en menant des investigations. Sur cette base, il informe la clientèle des produits qui existent et qui sont délivrés sans ordonnance ainsi que dans le domaine de la phytothérapie et de la médecine complémentaire. Il présente les médicaments et produits disponibles aux clients, les soutient dans leur décision d'achat et leur explique comment les utiliser correctement. Il délivre les médicaments et produits ou organise leur commande et leur livraison.

L'assistant en pharmacie dispose des connaissances professionnelles actuelles sur ces médicaments et produits, leurs propriétés, leur adéquation, leurs possibilités et leurs limites d'utilisation. Pour informer et conseiller la clientèle au sujet des produits délivrés sans ordonnance, de phytothérapie et de médecine complémentaire, il utilise les moyens de communication disponibles sur place ou en ligne

**Prurit**

**2 périodes**

### Situation

- Une mère se plaint que son enfant de 4 ans se gratte constamment.

[a3.8 réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... évalue correctement les symptômes d'une maladie</b>  <b>... connaît les différentes options de traitement et des conseils</b></p>	
<p><i>... détecte pourquoi l'enfant se gratte constamment</i>  <i>... évalue correctement les symptômes d'une maladie</i>  <i>... informe le client sur les possibilités de traitement</i>  <i>... propose le traitement le plus judicieux</i>  <i>... décrit l'application du médicament choisi</i>  <i>... répond aux questions de manière adéquate</i>  <i>... donne d'autres conseils pour éviter que le problème ne se reproduise</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Symptômes : les démangeaisons du cuir chevelu (f), une irritation, l'urticaire (f), un eczéma, le bouton, les démangeaisons (f), une éruption cutanée, les ampoules (f), les coquilles d'œufs vides (f), les piqûres (f), le gonflement, la sensation fébrile, la fatigue, le stress psychique</p> <p>Causes : les poux (m), les punaises de lit (f), la varicelle, la rougeole, le feu sauvage, la sécrétion respiratoire, le manque d'hygiène, le liquide s'écoulant des vésicules (f)</p> <p>Mesures : appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts, l'éradication (f) par des désinfecteurs professionnels, se laver régulièrement</p> <p>Produits : un remède contre les démangeaisons, la cortisone, un antihistaminique, la poudre de menthol, la pommade de zinc, un désinfectant, le tanin, une huile à base de silicone/plantes, un produit chimique, un peigne à poux, le vaccin contre la varicelle</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel âge a l'enfant ?</li> <li>• Quels sont les symptômes exacts ? Où sont-ils localisés ?</li> <li>• A quoi ressemble la peau ?</li> <li>• Les symptômes sont-ils constants ?</li> <li>• Depuis combien de temps présente-t-il ces symptômes ?</li> <li>• Les symptômes se sont-ils aggravés ?</li> <li>• Avez-vous essayé quelque chose ?</li> <li>• Appliquez (généreusement) ce produit xx fois par jour.</li> <li>• Appliquez ce produit sur la zone affectée.</li> <li>• Appliquez le produit délicatement, ne frottez pas.</li> <li>• Vous pouvez le faire pénétrer en massant.</li> <li>• A l'avenir, vous pourriez...</li> <li>• Si les symptômes reviennent, pourquoi ne pas essayer...</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>Noms : la peau, le remède, la voie de transmission (f), l'hygiène, la distance, la distanciation, le masque, la femme, le risque, la réactivation, l'âge (m), le vaccin, la période d'incubation</p> <p>Verbes : calmer, hydrater, adoucir, appliquer, tapoter, gratter</p> <p>Adjectifs/ adverbes : généreusement, gercé/e, rugueux/-se, rougi/e, gras/se, huileux/-se, squameux/-se, febril/e, infectieux/-se, enceint/e, adulte</p>
--	---

## Insuline

2 périodes

### Situation

- Un client diabétique a reçu une nouvelle ordonnance pour un médicament qu'il n'a jamais pris auparavant et s'inquiète de ses effets et de son efficacité.

[a1.8 accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)]

<p><b>... reconnaît les maladies (domaine d'indication) qui doivent être traitées.</b></p> <p><b>... décrit l'application et les effets secondaires possibles</b></p>	
<p><i>...reconnait les maladies (domaine d'indication) à traiter.</i></p> <p><i>...décrit de manière adéquate l'application</i></p> <p><i>...donne des conseils supplémentaires</i></p> <p><i>...explique pourquoi ce médicament est le bon pour le client</i></p> <p><i>...informe le client des effets secondaires possibles</i></p>	<p><b>Mettre en pratique les termes techniques dans des scénarios pertinents professionnellement :</b></p> <p>Diabète de type 1</p> <p>Le groupe de principes actifs (m) : les hormones thyroïdiennes (f)</p> <p>Anatomie / Physiologie : l'hormone (f), les glandes (f) (l'hypophyse (f), la thyroïde, surrénales, les îlots pancréatiques (m), les testicules (m), les ovaires (m)).</p> <p>Indication : l'hypothyroïdie (f) et l'hyperthyroïdie (f)</p> <p>Pathologie : l'hypothyroïdie (f) résultante d'une réaction auto-immune (f), hyperthyroïdie due à une autonomie de la thyroïde ou à la maladie de Basedow</p>

	<p>Symptômes :</p> <p>en cas d'hypothyroïdie : la fatigue, la perte d'appétit, la prise de poids, la perte de cheveux, la constipation.</p> <p>en cas d'hyperthyroïdie : l'agitation (f), l'hyperactivité (f), les troubles du sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), les tremblements (m), la perte de poids, la diarrhée.</p> <p>Classe de médicaments : l'insuline humaine (f), les analogues (m) de l'insuline, les insulines mixtes (f)</p> <p>Indication : Diabète de type 1</p> <p>Diabète de type 2</p> <p>Anatomie / Physiologie : le pancréas, l'insuline (f), le glucagon, le circuit de régulation de la glycémie, le taux de glucose sanguin</p> <p>Pathologie : une maladie métabolique chronique, l'absence (f) de sécrétion d'insuline, une maladie auto-immune</p> <p>Symptômes : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue</p> <p>Classe de médicaments : les antidiabétiques oraux (m) (les principes d'action de base (m) : la réduction de la formation hépatique de glucose, la promotion de la sécrétion d'insuline, la diminution de la résistance à l'insuline, la diminution de la sécrétion de glucagon, une augmentation de la sensation de satiété, la promotion de l'excrétion du glucose).</p> <p>Indication : Diabète de type 2</p> <p>Pathologie : une réponse insuffisante de l'organisme à l'insuline (la résistance à l'insuline) entraînant une hyperglycémie, la diminution à long terme de la sécrétion d'insuline.</p> <p>Symptômes (une apparition progressive) : la soif, la faim, une augmentation des mictions, la fatigue, l'expectoration (f), l'urination (f), la fatigue, les effets tardifs (m) : une mauvaise cicatrisation des plaies, l'engourdissement des pieds (m), la cécité, l'insuffisance rénale (f).</p> <p>Facteurs de risque : l'obésité (f), le manque d'activité (f), une alimentation malsaine</p> <p>Complication : une crise cardiaque, une maladie rénale, la cécité</p> <p>Indication : l'insuffisance surrénale (f), la nervosité, l'insomnie (f), la diarrhée, la transpiration, la perte de poids, les arythmies cardiaques (f), l'ostéoporose (f), les ulcères gastriques et intestinaux (m), le diabète sucré, l'hypertension sévère (f), les infections virales (f), un retard de la prolifération cellulaire, une mauvaise cicatrisation des plaies</p> <p>Produits : une solution d'injection, une solution de perfusion, les implants (m)</p> <p><b>Pratiquer les préfabriqués (« chunks ») dans des scénarios d'apprentissage pertinents pour le travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pouvez-vous me montrer l'ordonnance ?</li> <li>● Avez-vous déjà pris ce médicament auparavant ?</li> <li>● Avez-vous eu des effets secondaires causés par ce médicament ?</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle est la raison pour laquelle votre médecin vous a prescrit ce médicament ?</li> <li>• Si vous rencontrez des effets secondaires, contactez immédiatement votre médecin.</li> <li>• Prenez/avalez ce médicament x fois par jour / le matin / l'après-midi / le soir.</li> <li>• Prenez-le à des intervalles de xx heures.</li> <li>• Ne prenez pas plus de xx par jour.</li> </ul> <p><b>Notions générales :</b></p> <p>Noms : le groupe, la substance, une hormone, la glande, la substitution, l'inhibition (f), la production, la libération, la conséquence, la réaction, une opération, le trouble, la fatigue, le manque d'appétit, la prise de poids, la chute de cheveux, la bradycardie, la constipation, le fonctionnement, la maladie, l'agitation, l'hyperactivité (f), le sommeil, les arythmies (f), l'hypertension (f), le tremblement, la perte de poids, la diarrhée, un analogue, la propriété, la spécialité, le pancréas, un effet, la distinction, le métabolisme, le défaut, la miction, la faim, la soif, l'enfance, l'adolescence, le type, la sécrétion, la résistance, la satiété, l'élimination, la classification, le traitement, une infection, la prise, un complément, le café, le lait, le calcium, le fer, la nervosité, l'insomnie, la sudation, le rythme cardiaque, l'ostéoporose (f), un ulcère, le diabète, l'hypertension (f), une infection, le système, la vue, la peau, le retard, la prolifération, la cicatrisation, les os (m), les nausées (f), les vomissements (m), l'utilisation (f), le produit, le matin, le soir, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner, la distinction, la solution, la perfusion, un implant, une aiguille, l'injection (f), le diamètre, la longueur, une pompe, la mesure, un appareil</p> <p>Verbes : prendre, fonctionner, trembler, perdre, augmenter, favoriser, éliminer, répondre, entraîner, se manifester, sentir, produire, traiter, arrêter, préparer, utiliser, avaler, distinguer</p> <p>Adjectifs / adverbes : dérégulé/e, thyroïdien/ne, surrénal/e, hormonal/e, hyperactif/-ve, artériel/le, actif/-ve, humain/e, prémélangé/e, mixte, simple, chronique, fréquent/e, directe, (in-)suffisant/e, durablement, mauvais/e, malsain/e, souvent, à long terme, jamais, brutalement, allergique, cutané/e, simultanée/e, artériel/le, viral/e, immunitaire, cellulaire, abusif/-ve, stéril/e, fin/e, unique, universel/le, spécifique</p>
--	--

## Domaine de compétences opérationnelles a: Conseil et service à la clientèle

Maintien de la langue niveau A2 (comprendre, écrire\*)

8 périodes

### Thèmes possibles

Grammaire:

Le futur (proche et simple)

L'indication du lieu

Les pronoms relatifs simples et composés

Vocabulaire:

Les projets d'avenir

Voyager / Les vacances

La prévention

Stratégies de communication:

Situer la pharmacie

L'entretien d'embauche

*\* Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.*

## Impressum

Editeur:

### **pharmaSuisse**

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera die Farmacisti

Stationsstrasse 12  
CH-3097 Berne-Liebefeld  
Tél. +41 (0)31 978 58 58  
info@pharmaSuisse.org  
www.pharmaSuisse.org

Responsable de projet: Olivia Jordi-Halter  
Responsable du groupe de travail: Prisca Keusch  
Accompagnement pédagogique: Barbara Vogt, Franziska Wettstein, Haute école fédérale en formation professionnelle (HEFP)

Auteur-e-s:

Connaissances professionnelles: Peter Bandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath

Langue étrangère: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Traductions: Apostroph Bern AG

Mise en page/Composition : Vorlagenbauer

© pharmaSuisse 28.02.2022