

Guide pratique pour les cours interentreprises des assistantes en pharmacie

1. Introduction	Pages 02-06
2. Bases légales	Pages 07-08
3. Déroulement (proposition)	Page 09
4. Évaluations	Pages 10-13
5. Documents didactiques	Pages 14-72

1. Introduction

Ces documents servent de guide pratique aux formateurs. Ils contiennent des remarques, des feuilles de travail et des informations importantes pour l'organisation des cours interentreprises.

Chaque équipe de formateur doit bien évidemment se concerter et adapter le contenu des cours aux particularités de la région.

Dans ce guide, la forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte. Elle désigne toutefois aussi bien les femmes que les hommes.

Cours interentreprises

Module 1 Compétence 4

Objectif du module 1

- Théorie et initiation aux travaux de laboratoire
- Préparation à la procédure de qualification «Travail pratique»
- Exercices pratiques

Méthodologie/Didactique

- Plenum
- Entretien de formation
- Brèves interviews dans la classe
- Travail individuel et en partenariat

Exigences

- 4 (5) jours pour le module 1
- 1 jour comprend 8 heures (qui ne sont pas des leçons); possibilité de le répartir en deux demi-journées
- Nombre recommandé de participants par classe: 15 personnes en formation par formateur; de préférence, l'enseignement doit être proposé par deux formateurs. Ceci permet d'assurer une évaluation plus précise.
- Les niveaux sont évalués après chaque module. Des travaux pratiques et écrits sont possibles. Évaluation d'après l'échelle de niveaux.
- Note de compétences = Contrôles des objectifs de formation.
- Les formateurs sont des pharmaciens dans le sens de l'ordonnance sur la formation professionnelle. Il est possible de faire appel à des experts externes.
- Formation méthodologique et didactique souhaitable.

Organisation

L'organisation et le financement des cours interentreprises sont du ressort des sociétés cantonales de pharmacie.

Déroulement

Voir page 9

Documents de travail

En annexe, vous trouverez quelques documents didactiques détaillés. Ils servent de guide pratique et peuvent être complétés ou adaptés aux particularités régionales. Les participants au cours interentreprises «Travaux pharmaco-techniques» (partie 1) recevront d'autres documents qu'ils pourront utiliser pendant la formation.

Tous ces documents expliquent ce qui doit être transmis et présentent les conditions à remplir pour développer les compétences. Les exemples mentionnés présentent les possibilités offertes par l'enseignement.

Modules 2 et 3

Compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle»

Objectifs des modules 2 et 3

- Mise en pratique et approfondissement de la théorie
- Préparation à l'examen pratique de fin d'études «Conseils approfondis à la clientèle»
- Exercices pratiques

Méthodologie/Didactique

- Plenum
- Entretien de formation
- Brèves interviews dans la classe
- Travail en partenariat
- Jeux de rôle, travaux en groupe

Exigences

- 4 (5) pour le module 2 et 4 (5) jours pour le module 3 = Total: 8 (10) jours
- 1 jour comprend 8 heures (qui ne sont pas des leçons); possibilité de le répartir en deux demi-journées
- Nombre recommandé de participants par classe: 15 personnes en formation par formateur; de préférence, l'enseignement doit être proposé par deux formateurs. Ceci permet d'assurer une évaluation plus précise.
- Les niveaux sont évalués après chaque module. Des travaux pratiques et écrits sont possibles. Évaluation d'après l'échelle de niveau du rapport de formation des «cours interentreprises».
- La note de compétences découle de la moyenne des deux évaluations de niveau.
- Les formateurs sont des experts dans le sens de l'ordonnance sur la formation professionnelle. Il est possible de faire appel à des experts externes.
- Formation méthodologique et didactique souhaitable.

Organisation

L'organisation et le financement des cours interentreprises sont du ressort des sociétés cantonales de pharmacie.

Déroulement

Voir page 9

Les exemples mentionnés se basent sur huit journées de cours = 2 x 4 jours.

Documents de travail

En annexe, vous trouverez des documents didactiques détaillés pour chaque compétence. Ils servent de guide pratique et peuvent être complétés ou adaptés aux particularités régionales. Les documents didactiques expliquent ce qui doit être transmis (connaissances additionnelles) et présentent les conditions à remplir pour développer les compétences (connaissances obligatoires). Les exemples mentionnés présentent les possibilités offertes par l'enseignement.

Les idées et toute la littérature utile sont mentionnées et régulièrement complétées, tout comme d'ailleurs les feuilles de travail et les documents annexés.

Ces documents doivent uniquement être mis à la disposition d'un public autorisé et être mis à jour régulièrement.

Comparaison entre cours d'introduction et cours interentreprises

Depuis l'adaptation du règlement en 1990, les cours d'introduction sont organisés dans tous les cantons par les sociétés cantonales de pharmacie. Avec la nouvelle formation, ils ont toutefois changé de nom et subi quelques adaptations.

	Cours d'introduction	Cours interentreprises
Durée (jours)	4 pour le cours d'introduction I + 6 pour le cours d'introduction II	12 – max. 15
Cours d'introduction I	Correspondait au cours de samaritains	Supprimé (l'assistante en pharmacie doit l'organiser elle-même)
Cours interentreprises, module 1	Pas organisé	Journées de laboratoire
Cours interentreprises, modules 2 et 3	Suivi de la clientèle	Conseils approfondis à la clientèle (compétence 9)
Évaluation (prise en compte dans la note)	Pas organisé	Après chaque module
Participation obligatoire	Oui	Oui
Formateurs	Pharmaciens et assistantes en pharmacie	Module 1: pharmaciens Module 2: pharmaciens et assistantes en pharmacie
Organisation	Sociétés cantonales	Sociétés cantonales
Déroulement	Cours d'introduction I organisé la 1 ^{re} année Cours d'introduction II organisé entre le 3 ^e et le 5 ^e semestre	Calendrier défini (plan de formation, voir plus bas)
Formation	pharmaSuisse	pharmaSuisse et IFFB

Calendrier

Les cours doivent être organisés comme suit:

Cours I:

4 (5) journées de cours pendant le 2^e semestre de la formation professionnelle initiale

(février à mai)

Cours II:

4 (5) journées de cours pendant le 3^e semestre de la formation professionnelle initiale

(septembre à janvier)

Cours III:

4 (5) journées de cours pendant le 5^e semestre de la formation professionnelle initiale

(août à novembre)

Les cours peuvent être organisés une demi-journée, une journée entière ou en blocs. Si diverses journées de cours sont proposées, il faut les fixer plusieurs jours de la semaine ou le samedi afin que les cours obligatoires puissent être suivis.

2. Bases légales

2.1. Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (1.1.2007)

Section 4:

Parts assumées par les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 5 Parts assumées par les différents lieux de formation

1 La formation à la pratique professionnelle s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3½ jours par semaine.

2 L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1440 périodes d'enseignement. Parmi celles-ci, 160 périodes sont consacrées à l'enseignement du sport.

3 Les cours interentreprises comprennent au total 12 jours de cours au minimum et 15 au maximum, à raison de 8 heures de cours par jour. Durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale, aucun cours interentreprises n'a lieu.

2.2. Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale

Partie D: Organisation, répartition et durée des cours interentreprises

1. Organe responsable

L'organe responsable des cours interentreprises est pharmaSuisse, la Société Suisse des Pharmaciens.

2. Organe

Les organes des cours sont:

- a. la commission de surveillance;
- b. la commission des cours.

Les cantons où se déroulent les cours interentreprises ont droit à une représentation appropriée au sein de la commission des cours.

Les commissions se constituent elles-mêmes et se dotent d'un règlement de fonctionnement.

3. Convocation

3.1. Les organisateurs des cours émettent des convocations individuelles en accord avec l'autorité cantonale compétente. Elles sont envoyées aux établissements de formation à l'intention des personnes en formation.

3.2. La participation aux cours interentreprises est obligatoire.

4. Moment, durée et thèmes principaux

4.1. Durée des cours interentreprises:

- la 1^{re} année d'apprentissage (cours I) 4 journées à 8 heures
- la 2^e année d'apprentissage (cours II) 4 journées à 8 heures
- la 3^e année d'apprentissage (cours III) 4 journées à 8 heures

4.2. Les cours interentreprises comprennent:

Cours I: Thèmes principaux de la compétence 4 «Travaux pharmaco-techniques»

- 4.1 Travaux pharmaco-techniques
- 4.2 Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.
- 4.3 Fabrication d'un mélange de drogues

Cours II: Thèmes principaux de la compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle»

- 9.1 Évaluation de l'état de santé d'un client/d'une cliente
- 9.5 Premiers secours
- 9.2 Conseils dans le secteur OTC
- 9.3 Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques
- 9.8 Maniement d'articles en location

Cours III: Thèmes principaux de la compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle»

- 9.4 Préparation d'une pharmacie
- 9.7 Conseils pour les voyages et vaccinations
- 9.6 Traitement d'une demande pour un produit étranger
- 9.9 Identification et suivi de personnes dépendantes

4.3. Les autorités compétentes des cantons hôtes ont accès aux cours à tout moment.

3. Déroutement

Proposition pour l'organisation des cours interentreprises

Cet exemple part du principe que deux ou quatre classes ont été créées (la formation peut être organisée en parallèle).

Cours interentreprises 1, pendant le 2^e semestre de la formation professionnelle initiale (1^{re} année de formation)

Classe 1 , février, 2 journées de cours, pause avec devoirs à domicile, 2 journées en avril avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note
--

Classe 2 , mars, 2 journées de cours, pause avec devoirs à domicile, 2 journées en mai avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note

Cours interentreprises 2, pendant le 3^e semestre de la formation professionnelle initiale (2^e année de formation)

Classe 1 , septembre, 2 journées de cours, pause, 2 journées en novembre avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note

Classe 2 , octobre, 2 journées de cours, pause, 2 journées en janvier avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note
--

Cours interentreprises 3, pendant le 5^e semestre de la formation professionnelle initiale (3^e année de formation)

Classe 1 , août, 2 journées de cours, pause, 2 journées en octobre avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note

Classe 2 , septembre, 2 journées de cours, pause, 2 journées en novembre avec évaluation des personnes en formation le 4 ^e jour (évent. 5 ^e jour) = Note

Le cours 1 est évalué à la fin du 4^e jour. L'évaluation est ensuite transmise au service compétent. Elle est intégrée dans le certificat de capacité comme note de compétence (50% cours interentreprises et 50% officine).

Les cours 2 et 3 sont tous deux évalués à la fin du 5^e semestre. L'évaluation est ensuite intégrée dans le certificat de capacité comme note de compétence (50% cours interentreprises et 50% officine).

4. Évaluations

Rapport de formation – Cours interentreprises – Année I

Instructions

Le formateur évalue la compétence 4 de la personne en formation et apprécie les situations à traiter en priorité au cours de la première année d'apprentissage.

A la fin du cours interentreprises, le formateur discute de la situation avec la personne en formation et rédige un rapport de formation en mentionnant le niveau atteint (il faut obtenir au minimum le niveau 4). Une copie du rapport est transmise à l'entreprise.

Si le niveau 4 n'est pas atteint, le formateur fournit une justification.

Compétence 4 «Travaux pharmaco-techniques»		Évaluation
1	La personne en formation gère quelques situations simples, bien définies et structurées sous supervision directe. Elle a la possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
2	La personne en formation gère des situations analogues, simples, bien définies et structurées, avec possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
3	La personne en formation gère aisément et de façon autonome des situations analogues, simples, bien définies et structurées dans un contexte familier.	
4	La personne en formation gère aisément, de façon autonome et fiable, des situations analogues dans divers contextes.	
5	La personne en formation gère des situations analogues, complexes, peu définies et structurées de façon autonome et fiable.	
6	La personne en formation gère de nouvelles situations exigeantes, complexes, peu définies et structurées de façon autonome, fiable et créative en tenant compte des autres possibilités.	
Évaluation définitive (niveau = note)		
Remarques:		

Rapport de formation – Cours interentreprises – Année II

Instructions

Le formateur évalue la compétence 9 de la personne en formation et apprécie les situations à traiter en priorité au cours de la deuxième et de la troisième année d'apprentissage.

A la fin du cours interentreprises, le formateur discute de la situation avec la personne en formation et rédige un rapport de formation en mentionnant le niveau atteint (il faut obtenir au minimum le niveau 4). Une copie du rapport est transmise à l'entreprise.

Si le niveau 4 n'est pas atteint, le formateur fournit une justification.

Compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle» (1^{re} partie)		Évaluation
1	La personne en formation gère quelques situations simples, bien définies et structurées sous supervision directe. Elle a la possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
2	La personne en formation gère des situations analogues, simples, bien définies et structurées, avec possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
3	La personne en formation gère aisément et de façon autonome des situations analogues, simples, bien définies et structurées dans un contexte familier.	
4	La personne en formation gère aisément, de façon autonome et fiable, des situations analogues dans divers contextes.	
5	La personne en formation gère des situations analogues, complexes, peu définies et structurées de façon autonome et fiable.	
6	La personne en formation gère de nouvelles situations exigeantes, complexes, peu définies et structurées de façon autonome, fiable et créative en tenant compte des autres possibilités.	
Évaluation définitive (niveau = note)		
Remarques:		

Rapport de formation – Cours interentreprises – Année III

Instructions

Le formateur évalue la compétence 9 de la personne en formation et apprécie les situations à traiter en priorité au cours de la deuxième et de la troisième année d'apprentissage.

A la fin du cours interentreprises, le formateur discute de la situation avec la personne en formation et rédige un rapport de formation en mentionnant le niveau atteint (il faut obtenir au minimum le niveau 4). Une copie du rapport est transmise à l'école professionnelle.

Si le niveau 4 n'est pas atteint, le formateur fournit une justification.

Compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle» (2^e partie)		Évaluation
1	La personne en formation gère quelques situations simples, bien définies et structurées sous supervision directe. Elle a la possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
2	La personne en formation gère des situations analogues, simples, bien définies et structurées, avec possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
3	La personne en formation gère aisément et de façon autonome des situations analogues, simples, bien définies et structurées dans un contexte familial.	
4	La personne en formation gère aisément, de façon autonome et fiable, des situations analogues dans divers contextes.	
5	La personne en formation gère des situations analogues, complexes, peu définies et structurées de façon autonome et fiable.	
6	La personne en formation gère de nouvelles situations exigeantes, complexes, peu définies et structurées de façon autonome, fiable et créative en tenant compte des autres possibilités.	
Évaluation définitive (niveau = note)		
Remarques:		

Comment peut se dérouler l'évaluation?

Possibilité 1

L'évaluation au plus près de la pratique se fait à l'aide d'un exemple pratique (jeu de rôles), tout comme dans l'examen final pratique.

Conditions:

1. Deux formateurs: l'un joue le rôle du client, l'autre rédige un procès-verbal détaillé.
2. Enregistrement vidéo: au lieu du procès-verbal; est évalué par l'expert.

Possibilité 2

Une autre possibilité est d'effectuer l'évaluation lors d'un entretien.

Conditions:

1. Deux formateurs: l'un pose des questions sur un exemple concret, tandis que l'autre rédige un procès-verbal détaillé.
2. A l'aide d'une grille préétablie, le formateur note les points remplis ou non remplis au cours de l'entretien.

Possibilité 3

Un contrôle des connaissances par écrit est également envisageable.

Condition:

1. Préparation minutieuse par les formateurs. Indications claires concernant les aides.

Le travail écrit ne permet pas une évaluation complète de la personne en formation. L'idéal serait de combiner deux méthodes d'évaluation.

Possibilité pour un formateur seul.

Possibilité 4

Une quatrième possibilité est un exposé de la personne en formation.

Condition:

1. Une définition claire du thème et des indications précises sur la durée de l'exposé, le matériel et la taille du document doivent être fournies. Une directive doit être disponible.

Possibilité pour un formateur seul.

Établissement et discussion des rapports de formation avec les personnes en formation.

Aides pour le feed-back:

- **Feedback geben. Strategien und Übungen (Beltz Weiterbildung)** de Jörg Fengler (auteur)
- **30 Minuten für richtiges Feedback (30-Minuten-Reihe)** de Hans-Jürgen Kratz (auteur)
- **Prüfen, Beurteilen, Benoten. Grundlagen, Hilfen und Denkanstöße für alle Schularten (broché)** de Werner Sacher (auteur)

Discussion et évt. réalisation de formulaires de procès-verbal dans les formations spéciales pour les formateurs.

5. Documents didactiques

Compétence 4: TRAVAUX PHARMACO-TECHNIQUES

L'assistant/l'assistante en pharmacie dispose des connaissances techniques, scientifiques, voire environnementales nécessaires pour fabriquer des médicaments en laboratoire à la demande et sous la responsabilité du pharmacien/de la pharmacienne. Il/elle dispose en outre des connaissances nécessaires pour remettre des substances et des préparations particulièrement dangereuses conformément à l'ordonnance.

Cours I: Situations en relation avec la compétence 4 «Travaux pharmaco-techniques»

- 4.1 Travaux pharmaco-techniques
- 4.2 Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.
- 4.3 Fabrication d'un mélange de drogues

4.1. Travaux pharmaco-techniques

Situation	Travaux pharmaco-techniques
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmacien</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie effectue des travaux pharmaco-techniques pour la clientèle sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Dispositions légales (loi sur les produits chimiques), nomenclature et terminologie, propriétés chimiques et physiques des substances, dispositions de sécurité, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection	Réglementations internes, dispositions légales (loi sur les produits chimiques), directives de fabrication de la pharmacie, dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection	Dispositions légales (loi sur les produits chimiques), dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection
Capacités	Compréhension des termes techniques	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire
Attitudes	Sens des responsabilités, minutie, attention		

4.2. Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.

Situation	Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie fabrique des produits et les remplit dans des récipients adéquats. Il/elle y appose ensuite une étiquette, enregistre le numéro de lot, note la date de péremption et calcule le prix de vente – le tout sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Dispositions légales (loi sur les produits chimiques), nomenclature, propriétés chimiques et physiques des substances, calculs professionnels	Réglementations internes, dispositions légales (loi sur les produits chimiques), propriétés chimiques et physiques des substances, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection	Dispositions légales (loi sur les produits chimiques), appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection, dispositions de sécurité et consignes relatives au maniement de divers produits
Capacités		Application correcte des dispositions de sécurité et des consignes relatives au maniement de divers produits	Application correcte des dispositions de sécurité et des consignes relatives au maniement de divers produits
Attitudes	Sens des responsabilités, minutie, attention		

4.3. Fabrication d'un mélange de drogues

Situation	Fabrication d'un mélange de drogues
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie sélectionne des drogues et confectionne des mélanges de drogues à la demande du client/de la cliente ou sur ordonnance – le tout sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne..</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Dispositions légales, connaissance des produits et des pictogrammes respectant l'environnement, botanique, nomenclature et terminologie, dispositions de sécurité, méthodes de préparation, calculs professionnels	Réglementations internes, dispositions légales, connaissance des produits et des pictogrammes respectant l'environnement, directives de fabrication des pharmacies, dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection	Dispositions légales, dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection
Capacités	Compréhension des termes techniques	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire
Attitudes	Sens des responsabilités, minutie, attention		

Cours interentreprises 1	
Année de formation	I
Nombre d'heures (Total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations de référence	Journées de laboratoire (3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 9.3)
<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)</p>	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases de la fabrication • Hygiène • Appareils • Rédaction du procès-verbal • Balance, poids, volume, précision • Substances • Fabrication, nettoyage • Taxation • Confection • Remise aux patients • Fabrication de diverses préparations selon la liste • 4.1. Réalisation de travaux pharmaco-techniques • 4.2. Transvasement de liquides et fabrication de pommades, poudres, etc. • 4.3. Composition et fabrication de mélanges de drogues • Rétrospective et jour d'examen • Rétrospective • Répétition des points les plus importants • Questions, difficultés • Épreuve pratique: fabrication d'une préparation en 30 minutes • Notation et discussion

<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)</p>	<p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculs professionnels: densité (bases de chimie) • %, faire des dilutions • Taxation HV, LMT – (base de la législation professionnelle) • Terminologie des préparations magistrales: aa, ad, indications en grammes, mf, ds, qs • Hygiène: Pharmacopée 9.4, GLP, fabrications individuelles • Connaissances des substances (bases «Chimie et Officine»), désinfection des mains, équipement de protection, liste des substances • Drogues (bases «Botanique et Officine»), parties des plantes, préparation de drogues, théorie, liste des drogues • Balance: précision • Appareils: connaissances des produits en verre • Protocole: Ph.H. 9.4., FH • Règles de fabrication: modèles pour la documentation didactique • Confection: étiquetage correct (base juridique professionnelle) • Nettoyage: nettoyage correct des appareils et des surfaces • Manipulation, élimination et sécurité (bases Officine)
<p>CAPACITÉS</p>	<p>Capacités générales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation et description précises • Utilisation correcte de la terminologie et des définitions • Utilisation de sources d'informations pertinentes (ouvrages, Internet, journaux, ...) en vue de compléter ses connaissances personnelles • Habileté dans l'utilisation des appareils de laboratoire • Application correcte des dispositions de sécurité et des règles de manipulation spécifiques aux produits <p>Capacités spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confection correcte des préparations fabriquées • Remise aux patients • Fabrication des différentes préparations selon la liste • Utilisation précise de la balance • Protocole: Ph.H. 9.4., FH • Nettoyage correct des appareils et des surfaces • Manipulation, élimination et sécurité
<p>ATTITUDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sens des responsabilités • Minutie • Attention

EXEMPLES D'EXERCICES POUR LES TRAVAUX PRATIQUES (TRAVAUX PHARMACO-TECHNIQUES)

Marche à suivre:

1. **Lire attentivement l'exercice**, puis réfléchir pour savoir si vous avez **compris** les **questions**.
2. Réfléchir à **la façon** dont la tâche peut être **théoriquement** résolue:
Considérations générales pour la tâche
Calculs (par écrit)
De quels récipients et ustensiles aurez-vous besoin pour la fabrication?
Comment exécuterez-vous la tâche en pratique?
Quels récipients de transvasement choisirez-vous?
Quels types d'étiquette choisirez-vous? (quelles indications doivent figurer sur l'étiquette?)
Quelles indications doivent figurer sur l'étiquette?
Quelles règles de sécurité devez-vous observer? (lunettes de protection, gants, aération etc.)
Comment calculez-vous les prix? (HMT ou taxe HV / Indiquer par écrit les diverses positions)
Pour chaque tâche, rédigez un protocole pour la documentation didactique (voir exemple sur la feuille jaune). **Votre documentation didactique sera évaluée par votre formateur et servira de référence!**
3. **Résolvez** les tâches suivantes **d'abord pour vous seul**: discutez-en ensuite avec vos camarades de classe. En cas de problèmes, interrogez une personne compétente (pharmacien, assistante en pharmacie) dans l'établissement de formation.
4. **Exécutez les tâches suivantes (ou des tâches de nature similaire) au moins trois fois pendant votre période de formation, puis encore une fois sous la conduite d'une personne compétente.**



Pensez que vous disposez d'un **temps limité** pour **exécuter** ces travaux! Vous devez donc travailler rapidement et proprement! Travaillez absolument avec un protocole de pesée (modèle au verso)

Faites viser les tâches exécutées par la personne responsable, avec la date et la signature!

☺ **Si vous effectuez les tâches comme décrit ci-dessus, vous serez en mesure de bien comprendre le travail pratique !** ☺

1. Mélanges

1.1. Fabriquez le mélange suivant:

Alcool camphré
Alcool de romarin
Alcool de lavande aa ad 150,0



Date: _____
Visum: _____

1.2. Une cliente désire un flacon de 150-ml à remplir avec un mélange d'huile portant l'inscription: huile de millepertuis, huile de jusquiame aa.



Date: _____
Visum: _____

1.3. Préparez le mélange de drogues suivant:

Baies de genièvre	10g
Feuilles de bouleau	30g
Fleurs de camomille	20g



Date: _____
Visum: _____

1.4. Sur une ordonnance est écrit:

Vaselinum flavum
Adeps lanae aa ad 50,0



Date: _____
Visum: _____

2. Solutions

2.1. Monsieur Martin présente une ordonnance avec 150ml de solution de Dakin.



Date: _____
Visum: _____

2.2. Madame Dupont présente une ordonnance avec 200,0 d'alcool salicylé 3%.



Date: _____
Visum: _____

3. Dilutions

3.1. Un client demande 200ml d'alcool 50%. A l'officine, vous avez à disposition Ethanolum 70% et Ethanolum 96%.



Date: _____
Visum: _____

3.2. A partir d'eau oxygénée à 30%, vous devez préparer trois flacons de 100ml d'eau oxygénée à 3% et un flacon de 200ml à 6%.



Date: _____
Visum: _____

3.3. Remplissez un flacon avec 50g d'eau de rose. A la cave, vous trouvez un flacon portant l'inscription: Aqua rosae conc. 1/10 ou 1:10.



Date: _____
Visum: _____

3.4. Une cliente demande de l'Hibitane 0,1%. A l'officine, vous trouvez de l'Hibitane à 20%. Préparez 2 x 150ml.



Date: _____
Visum: _____

4. Suspensions

4.1. Préparez pour un client 50g de vaseline salicylée à 10%.



Date: _____
Visum: _____

5. Remplissages

5.1. Votre pharmacie vend des poudre divisées de 0,5g comme spécialité comptoir contre la douleur. Conditionnez deux boîtes à 10 poudres.



Date: _____
Visum: _____

5.2. Selon une ordonnance, conditionnez deux fois 100g de talc mentholé flacon poudreux.



Date: _____
Visum: _____

5.3. Remplissez trois pots de 50g avec de la vaseline blanche (vente au détail).



Date: _____
Visum: _____

5.4. Selon une ordonnance pour Monsieur Perrin, confectionnez deux tubes de pommade nasale Rüedi (avec du papier parchemin et avec un appareil de remplissage pour tubes).



Date: _____
Visum: _____

5.5. Conditionnez trois fois 50g et deux fois 20g d'acide citrique pour la fabrication de sirop de sureau.



Date: _____
Visum: _____

6. Divers

6.1. Une cliente demande 200g de benzine.



Date: _____
Visum: _____

6.2. Un client demande une solution pour inhalations que vous devez préparer.



Date: _____
Visum: _____

6.3. Madame Rouge présente une ordonnance: Sarotène 25 mg XXX capsules confectione. L'ordonnance est à facturer à la caisse-maladie.



Date: _____
Visum: _____

6.5. Un dentiste commande par téléphone de l'acide chlorhydrique technique pour son laboratoire.



Date: _____
Visum: _____

COMPTE RENDU DE PREPARATION

(Correspond, pour le contenu, au protocole de fabrication de la Ph.H.9, art.21.1.11)

Préparation:						
Quantité:		Date:		N° de lot: N° de l'ordonnancier:		
Composants (incl. qualité)	N° de lot	Quantité unitaire	Quantité calculée	Quantité pesée resp. mesurée	Visum	Prix
A						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
Quantité totale en g resp. ml						
Prix des manipulations						
Prix du récipient						
Prix total						

Procédure de fabrication:

Visum:

Place de travail propre et dégagée du matériel inutile oui Respect des prescriptions d'hygiène oui

- | | |
|---|-------|
| I) _____ | _____ |
| II) _____ | _____ |
| III) _____ | _____ |
| IV) _____ | _____ |
| V) _____ | _____ |
| VI) _____ | _____ |
| VII) _____ | _____ |
| VIII) _____ | _____ |
| IX) _____ | _____ |
| X) Poids total (contenu et récipient): _____ g; Poids théorique: _____ g; Différence: _____ g | _____ |

Appareils utilisés (tare incluse):

Remarques:

Opérateur: _____ Contrôlé par: _____

Stationsstrasse 12
CH-3097 Bern-Liebefeld

T +41 (0)31 978 58 58
F +41 (0)31 978 58 59

info@pharmaSuisse.org
www.pharmaSuisse.org



COMPTE RENDU DE CONDITIONNEMENT

Réipients:

**Visum
Date**

Réipient: _____ Quantité: _____ mg/g/ml/pce remplis dans _____
_____ réipients à _____ mg/g/ml/pce _____

Étiquettes:

Recto (modèle d'étiquette) Verso/fond (modèle d'étiquette)

Appareils et réglages:

Stockage, conservation:

Conditions de stockage: _____ Limitation dans le temps: _____
_____ Conservation: _____ mois/années _____
_____ Exp: _____ _____

CONTRÔLES (y compris spécifications)

Spécification:	Résultat:	
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

LIBERATION

Libéré par: _____ Date: _____

Compétence 9: CONSEILS APPROFONDIS À LA CLIENTÈLE

L'assistant/l'assistante en pharmacie dispose des connaissances, des qualités et de la sensibilité nécessaires pour développer des relations personnelles avec les clients. Celles-ci lui permettent de connaître leurs besoins et de leur offrir des conseils et un soutien sur mesure. Il/elle connaît ses limites et sait toujours quand il/elle doit faire appel au pharmacien/à la pharmacienne.

Cours II: Situations en relation avec la compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle»

- 9.1 Évaluation de l'état de santé d'un client/d'une cliente (Version brève)
- 9.5 Premiers secours
- 9.2 Conseils dans le secteur OTC
- 9.3 Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques
- 9.8 Maniement d'articles en location

9.1. Évaluation de l'état de santé d'un client/d'une cliente

Situation	Évaluation de l'état de santé d'un client
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie évalue l'état de santé du patient/de la patiente et décide s'il faut lui proposer un traitement en automédication, faire appel au pharmacien/à la pharmacienne ou l'adresser au médecin.</i>
Normes	<i>Réglementations internes</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), typologie des clients/clientes	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions)	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions)
Capacités	Techniques de questionnement, analyse du problème, sens de la communication	Identification de la typologie des clients/clientes	Techniques de questionnement, analyse du problème, sens de la communication, identification de la typologie des clients/clientes
Attitudes	Sens des responsabilités, tact		

9.5. Premiers secours

Situation	Premiers secours
Acteur	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins, service des urgences
Activité	L'assistant/l'assistante en pharmacie prodigue les premiers secours au client/à la cliente, puis l'adresse sans tarder à un médecin ou à un service des urgences en accord avec le pharmacien/la pharmacienne.
Normes	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Gestes de premiers secours, anatomie, pathologies, mesures de précaution contre les maladies infectieuses	Gestes de premiers secours	Gestes de premiers secours, mesures de précaution contre les maladies infectieuses
Capacités		Gestion de situations délicates, sens de la communication, application des mesures de prévention des maladies infectieuses	Gestion de situations délicates, sens de la communication, application des mesures de prévention des maladies infectieuses
Attitudes	Agilité, sens des responsabilités, sang-froid		

9.2. Conseils dans le secteur OTC

Situation	Conseils dans le secteur OTC
Acteur	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
Activité	L'assistant/l'assistante en pharmacie enregistre les souhaits du client/de la cliente, le/la conseille, puis lui remet le produit qui correspond le mieux à ses besoins. Si nécessaire, il/elle demande l'intervention du pharmacien/de la pharmacienne.
Normes	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), recommandations supplémentaires, typologie des clients/clientes	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), recommandations supplémentaires, points de vente (POS)	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), recommandations supplémentaires
Capacités	Sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique	Identification de la typologie des clients/clientes, sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique	Identification de la typologie des clients/clientes, sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique
Attitudes	Sens des responsabilités, application, tact		

9.3. Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques

Situation	Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie propose au client/à la cliente des produits diététiques, des articles d'hygiène et de soins, des produits naturels et des produits techniques pour le ménage. Il/elle conseille le client/la cliente et lui recommande des mesures de prévention ou un traitement personnalisé. Après consultation du pharmacien/de la pharmacienne, il/elle adresse éventuellement le client/la cliente à un/une spécialiste.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Produits diététiques, articles d'hygiène et de soins, produits naturels, produits techniques pour le ménage, typologie des clients/clientes	Produits diététiques, articles d'hygiène et de soins, produits naturels, produits techniques pour le ménage, recommandations supplémentaires	Produits diététiques, articles d'hygiène et de soins, produits naturels, produits techniques pour le ménage, recommandations supplémentaires
Capacités	Faculté d'écoute et de communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique	Identification de la typologie des clients/clientes, sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique	Identification de la typologie des clients/clientes, sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique
Attitudes	Sens des responsabilités, application, tact		

9.8. Maniement d'articles en location

Situation	Maniement d'articles en location
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie prépare les articles à louer, explique comment les utiliser et remplit (ou fait remplir) les formulaires adéquats. Il/elle reprend possession des articles loués et les facture.</i>
Normes	<i>Réglementations internes</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances		Connaissance des produits, mode d'emploi des articles de location, calcul du prix de location, formulaires de location	Connaissance des produits, mode d'emploi des articles de location
Capacités		Sens de la communication	Sens de la communication
Attitudes	Sens des responsabilités, minutie		

4. Contenu (sujets, objectifs de formation)

Module 2 Déroutement proposé

Ce module dure 4 à 5 jours, évaluation comprise.

1^{er} jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.5.	Premiers secours, urgences, traitement de petites blessures	Atelier, entretien didactique, exemples concrets	Utilisation correcte du matériel de pansement des plaies
9.4.	Constitution d'une pharmacie	Faire les valises, exemples concrets	Élaboration de listes de contrôle
9.8.	Maniement d'articles en location	Atelier, exemples concrets	LiMA, utilisation correcte des formulaires de location
Consolider le savoir par un contrôle personnel ou un contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: p. ex. étudier le sujet de la protection solaire, rassembler des documents sur le sujet de l'incontinence			

2^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.3.	Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques: <ul style="list-style-type: none"> • Dermocosmétique, y compris protection solaire 	Atelier, exposés, entretien didactique, exemples concrets	Incorporer le point 9.1.a
	<ul style="list-style-type: none"> • Contraception 	Atelier	
	<ul style="list-style-type: none"> • Incontinence 	Atelier, exemples concrets	
Consolider le savoir par un contrôle personnel ou un contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: p. ex. étudier un sujet précis, rassembler des documents et étudier le sujet de la mesure de la pression artérielle en officine			

Notes, remarques: consulter les documents didactiques qui contiennent de nombreux autres conseils utiles.

Profiter de la pause pour consolider les sujets traités à l'aide d'activités concrètes.

3^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.3.	Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques: <ul style="list-style-type: none"> • Asthme 	Atelier et exposés	Utilisation correcte des appareils d'inhalation
	<ul style="list-style-type: none"> • Bas de contention 	Atelier, entretien didactique, exemples concrets	Connaissance du matériel et adaptation correcte
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la pression artérielle 	Atelier, exemples concrets	Exercice pratique
9.2.	Conseils dans le secteur OTC	Entretien didactique et jeux de rôles	Incorporer le point 9.1.a, observer les documents didactiques, traiter de sujets saisonniers
Consolider le savoir par un contrôle personnel ou un contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: étudier un sujet précis du domaine OTC, revoir les sujets traités dans le but d'évaluer le module			

4^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.2.	Conseils dans le secteur OTC	Entretien didactique et jeux de rôles	Incorporer le point 9.1.a, observer les documents didactiques, traiter de sujets saisonniers
9.2., 9.3., 9.5., 9.8	Rédaction du rapport de formation pour le cours interentreprises 2	Exposés, entretien didactique, exemples concrets, jeux de rôles	Forme orale ou écrite envisageable
Discuter de l'évaluation avec la personne en formation			
Rédaction du rapport de formation pour le module 2			

Compétence 9: CONSEILS APPROFONDIS À LA CLIENTÈLE

L'assistant/l'assistante en pharmacie dispose des connaissances, des qualités et de la sensibilité nécessaires pour développer des relations personnelles avec les clients. Celles-ci lui permettent de connaître leurs besoins et de leur offrir des conseils et un soutien sur mesure. Il/elle connaît ses limites et sait toujours quand il/elle doit faire appel au pharmacien/à la pharmacienne.

Cours III: Situations en relation avec la compétence 9 «Conseils approfondis à la clientèle»

- 9.4 Préparation d'une pharmacie
- 9.7 Conseils pour les voyages et vaccinations
- 9.6 Traitement d'une demande pour un produit étranger
- 9.9 Identification et suivi de personnes dépendantes

9.4. Préparation d'une pharmacie

Situation	Préparation d'une pharmacie
Acteur	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
Activité	L'assistant/l'assistante en pharmacie compose une pharmacie adaptée aux activités du client/de la cliente (vacances, camp sportif, pharmacie de ménage, tour à vélo, etc.).
Normes	Réglementations internes

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Typologie des clients/clientes, matériel de premier secours, pathologies		Matériel de premiers secours, traitement de petites urgences, pathologies
Capacités		Sélection d'une gamme restreinte de médicaments adaptée aux besoins et souhaits du client/de la cliente, techniques de vente, sens de la communication, identification de la typologie des clients/clientes	Sélection d'une gamme restreinte de médicaments adaptée aux besoins et souhaits du client/de la cliente, techniques de vente, sens de la communication, identification de la typologie des clients/clientes
Attitudes	Sens des responsabilités, minutie, agilité		

9.7. Conseils pour les voyages et vaccinations

Situation	Conseils pour les voyages et vaccinations
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>Après consultation du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie explique au client/à la cliente quels médicaments et quels vaccins sont nécessaires et recommandés pour son voyage. Il/elle lui remet de la documentation et lui indique l'adresse d'un médecin spécialisé dans les maladies tropicales.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Vaccins: indications, interactions, géographie, médicaments	Sources d'information spécialisées, hygiène et alimentation, médicaments	Sources d'information spécialisées, hygiène et alimentation, médicaments
Capacités	Utilisation de l'ordinateur	Sens de la communication, utilisation de l'ordinateur	Sens de la communication
Attitudes	Sens des responsabilités, autonomie, agilité		

9.6. Traitement d'une demande pour un produit étranger

Situation	Traitement d'une demande pour un produit étranger
Acteur	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
Activité	<i>Avec le soutien du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie résout le problème d'un client/d'une cliente qui souhaite recevoir un médicament étranger.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Médicaments, aisance linguistique	Médicaments, aisance linguistique, délais de livraison, modalités de commande	Médicaments
Capacités		Évaluation de la situation, aisance linguistique, recherche d'informations sur le sujet (consultation de l'ordinateur, de livres, etc.), sens de la communication	Évaluation de la situation, recherche d'informations sur le sujet (consultation de l'ordinateur, de livres, etc.), aisance linguistique, sens de la communication
Attitudes	Sens des responsabilités, esprit d'initiative, confiance en soi		

9.9. Identification et suivi de personnes dépendantes

Situation	Identification et suivi de personnes dépendantes
Acteur	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, médecins, clients/clientes, pharmaciens et médecins cantonaux, police</i>
Activité	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie reconnaît les cas suspects, puis les transmet au pharmacien/à la pharmacienne afin que ce dernier/cette dernière puisse prévenir les services compétents. Il/elle soutient le pharmacien/la pharmacienne dans le suivi des clients/clientes qui souhaitent sortir de leur dépendance.</i>
Normes	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Médicaments, doses normales, symptômes de sevrage, typologie des clients/clientes	Médicaments, doses normales, symptômes de sevrage, méthodes pour arrêter de fumer, ordonnances et leur validité, implications sociales d'une dépendance aux médicaments, dossier patient	Méthodes pour arrêter de fumer
Capacités		Gestion de situations difficiles, sens de la communication, bonne mémoire, identification de la typologie des clients/clientes	Gestion de situations difficiles, sens de la communication, bonne mémoire, identification de la typologie des clients/clientes
Attitudes	Sens des responsabilités, agilité, discrétion		

Module 3 Déroutement proposé

Ce module dure 4 à 5 jours, évaluation comprise.

1^{er} jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
Module 2	Rétrospective	Échange	Contrôle des connaissances, analyse personnelle
9.1.a	Good Welcoming Practice	Entretien didactique, exemples concrets, jeux de rôles	Aspects théoriques du suivi de la clientèle
9.1.b	Compétence en matière de conseils	Entretien didactique, exemples concrets, vidéo, jeux de rôles	Activités de conseil difficiles, aides à la communication
9.1.c	Triage pharmaceutique/ Délimitation des compétences	Entretien didactique, exemples concrets, vidéo, jeux de rôles	Retour sur les points 9.2. et 9.3., à quoi faut-il particulièrement prêter attention? Signal d'alarme en cas d'abus de compétences
Consolider le savoir par un contrôle personnel ou un contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: préparer un exemple concret sur le sujet de la médecine de voyage.			

2^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.4.	Constitution d'une pharmacie	Faire les valises, exemples concrets	Élaboration de listes de contrôle
9.7.	Conseils pour les voyages et vaccinations	Entretien didactique, exemples concrets, jeux de rôles	Discuter des sujets suivants: prévention du paludisme, traitement de l'eau, mal des transports, diarrhée Connaître les sites Internet
9.6	Traitement d'une demande pour un produit étranger	Entretien didactique, exemples concrets, jeux de rôles	Tenir compte et discuter des spécificités cantonales
Renforcer les connaissances des journées 1 et 2 en analysant les enregistrements vidéo, et en procédant à des jeux de rôles Contrôle personnel ou contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: rassembler de la documentation sur les conseils aux fumeurs (brochures, documents Internet, etc.)			

Notes, remarques: consulter les documents didactiques qui contiennent de nombreux autres conseils utiles.

Profiter de la pause pour consolider les sujets traités dans les modules 2 et 3 à l'aide d'activités concrètes.

3^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9.9.	Identification et suivi de personnes dépendantes	Entretien didactique, exemples concrets, vidéo, jeux de rôles	Traiter tout particulièrement le sujet de la désaccoutumance au tabac
Renforcer les connaissances des modules 2 et 3 en analysant les enregistrements vidéo et en effectuant des jeux de rôles Contrôle personnel ou contrôle des connaissances			
Devoirs à domicile: rassembler de la documentation sur les conseils aux fumeurs (brochures, documents Internet, etc.)			

4^e jour

Compétence	Sujet	Méthodologie/ Didactique	Remarques
9	Répétition générale	Échange, atelier	Contrôle des connaissances, analyse personnelle
9	«Conseils approfondis à la clientèle»: préparation des travaux pratiques dans l'entreprise Rédaction du rapport de formation pour le module 3	Exposés, entretien didactique, exemples concrets, jeux de rôles évent. avec enregistrement vidéo	Forme orale ou écrite envisageable
Discuter de l'évaluation avec la personne en formation			
Synthèse des rapports de formation des modules 2 et 3 pour l'évaluation finale CFC			

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.1a Évaluation de l'état de santé d'un client Good Welcoming Practice
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Écoute active • Situations à risque • Discrétion • Première impression, comportement • Communication non-verbale <p>Connaissances additionnelles:</p> <p>GWP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POUR QUI ? Personne présente ou tierce personne Âge – Sexe – Type 2. POUR QUOI? Type de douleurs et leur localisation Évent. cause 3. COMMENT CELA? Intensité Évolution 4. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS? Pour la première fois, problème récurrent 5. QU'AVEZ-VOUS DÉJÀ ENTREPRIS? Médicaments, médecin, remèdes de grand-mère Expériences faites 6. AUTRE CHOSE? Autres médicaments Autres douleurs 7. QUELLE FORME GALÉNIQUE? <p>LINDAAFF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localisation • Intensité • Nature et type de douleurs • Durée, évolution • Autres symptômes • Anamnèse, traitement, facteurs de risque • Facteurs aggravants • Facteurs soulageants

CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir des informations importantes à travers diverses techniques de questionnement • Traiter les sujets délicats en toute discrétion 												
ATTITUDE	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité 												
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi posons-nous des questions? • Jeu de devinettes (reconnaître un simple dessin en posant plusieurs questions) • Mystery Shopping (acheter un produit dans une pharmacie ou une droguerie) • Poser des questions jusqu'à disposer de toutes les informations nécessaires (exercices imposés) • Exercer des activités de vente 												
SUGGESTIONS	<table border="0"> <tr> <td>Pourquoi poser des questions?</td> <td>Celui qui questionne mène l'entretien. Tous les médicaments n'ont pas le même effet sur les divers patients.</td> </tr> <tr> <td>Techniques de questionnement</td> <td>Exercer les différentes techniques de questionnement, en fonction du type de clients.</td> </tr> <tr> <td>Communication</td> <td>Exercer les diverses formes de communication, en fonction du type de clients.</td> </tr> <tr> <td>Jeu de devinettes</td> <td>En groupe ou à deux: une étudiante tient entre les mains une carte sur laquelle est représentée une douleur/affection; les autres doivent ensuite découvrir de quoi elle souffre (p. ex. maux de dos après une chute en snowboard; maux de ventre en prévision d'un examen difficile le lendemain; toux d'asthmatique; enfant souffrant d'un bouton de fièvre et ayant reçu du Fenistil, mais sans effet, etc.)</td> </tr> <tr> <td>Mystery Shopping</td> <td>Catalogue de questions et test à effectuer sur une page A4 à remettre (cf. annexe)</td> </tr> <tr> <td>Activités de vente</td> <td>Débuter directement par l'entretien de conseil</td> </tr> </table>	Pourquoi poser des questions?	Celui qui questionne mène l'entretien. Tous les médicaments n'ont pas le même effet sur les divers patients.	Techniques de questionnement	Exercer les différentes techniques de questionnement, en fonction du type de clients.	Communication	Exercer les diverses formes de communication, en fonction du type de clients.	Jeu de devinettes	En groupe ou à deux: une étudiante tient entre les mains une carte sur laquelle est représentée une douleur/affection; les autres doivent ensuite découvrir de quoi elle souffre (p. ex. maux de dos après une chute en snowboard; maux de ventre en prévision d'un examen difficile le lendemain; toux d'asthmatique; enfant souffrant d'un bouton de fièvre et ayant reçu du Fenistil, mais sans effet, etc.)	Mystery Shopping	Catalogue de questions et test à effectuer sur une page A4 à remettre (cf. annexe)	Activités de vente	Débuter directement par l'entretien de conseil
Pourquoi poser des questions?	Celui qui questionne mène l'entretien. Tous les médicaments n'ont pas le même effet sur les divers patients.												
Techniques de questionnement	Exercer les différentes techniques de questionnement, en fonction du type de clients.												
Communication	Exercer les diverses formes de communication, en fonction du type de clients.												
Jeu de devinettes	En groupe ou à deux: une étudiante tient entre les mains une carte sur laquelle est représentée une douleur/affection; les autres doivent ensuite découvrir de quoi elle souffre (p. ex. maux de dos après une chute en snowboard; maux de ventre en prévision d'un examen difficile le lendemain; toux d'asthmatique; enfant souffrant d'un bouton de fièvre et ayant reçu du Fenistil, mais sans effet, etc.)												
Mystery Shopping	Catalogue de questions et test à effectuer sur une page A4 à remettre (cf. annexe)												
Activités de vente	Débuter directement par l'entretien de conseil												
Littérature	<p>pharManuel Kundengespräche (deutscher Apothekerverlag; Kirsten Lennecke)</p> <p>http://apotheker.my-cme.de (Basiskurs erfolgreicher Verkaufen)</p> <p>Walter Eggen Verkaufspsychologie</p>												

QUESTIONS GÉNÉRALES À POSER LORS DE LA VENTE DE MÉDICAMENTS NON SOUMIS À ORDONNANCE

1. POUR QUI ?

Personne présente ou tierce personne

Âge – Sexe – Type

2. POUR QUOI ?

Type de douleurs et leur localisation

Évent. cause

3. COMMENT CELA ?

Intensité

Évolution

4. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ?

Pour la première fois, problème récurrent

5. QU'AVEZ-VOUS DÉJÀ ENTREPRIS ?

Médicaments, médecin, remèdes de grand-mère

Expériences faites

6. AUTRE CHOSE ?

Autres médicaments

Autres douleurs

7. QUELLE FORME GALÉNIQUE ?

LINDAAFF

- L = Localisation**
A quel endroit ressentez-vous exactement le symptôme? (Où avez-vous mal? Où cela vous démange-t-il? Où se situe l'eczéma? etc.)
- I = Intensité**
Quelle est l'intensité du symptôme? (A quel point avez-vous mal? A quel point ressentez-vous l'envie de tousser? Quelle est votre température? etc.)
- N = Nature et type de douleurs**
De quel symptôme souffrez-vous? (de quel type de douleur s'agit-il: perforante, diffuse, aiguë, spasmodique, etc.? Comment se présente l'eczéma: sec, suintant, crevassant, démangeant, squameux, etc.? Quelle est la nature de la toux: sèche ou grasse, etc.?)
- D = Durée**
Depuis quand ressentez-vous le symptôme? (Depuis quand avez-vous mal? Depuis quand souffrez-vous d'une inflammation de l'œil? Depuis quand êtes-vous constipé? etc.)
- A = Autres symptômes**
Souffrez-vous encore de symptômes additionnels? (Avez-vous de la fièvre, des douleurs articulaires, le nez qui coule en dehors de votre toux? Est-ce que vous vous sentez mal en plus de souffrir de diarrhée? etc.)
- A = Autres maladies et traitements**
Souffrez-vous d'autres maladies (cœur, diabète, etc.) en dehors de votre symptôme? Est-ce que vous prenez actuellement des médicaments (que vous avez p. ex. directement reçu de votre médecin!)? Si oui, lesquels?)
- F = Facteurs aggravants**
Certains facteurs aggravent-ils les symptômes? (Est-ce que la chaleur ou le froid aggravent la douleur? Est-ce que vos maux de ventre s'aggravent lorsque vous mangez certains aliments? etc.)
- F = Facteurs soulageants**
Certains facteurs soulagent-ils les symptômes? (Est-ce que l'exercice physique soulage vos douleurs dorsales? Est-ce que la chaleur soulage votre douleur? etc.)

Un client veut «quelque chose»

Il rentre dans la pharmacie et demande «quelque chose contre» ou «quelque chose pour».

→ **Il recherche des conseils.**

Il est influencé par:

- ☞ les médias
- ☞ l'avis de tierces personnes
- ☞ les expériences qu'il a déjà faites

Il veut ce qu'il y a de mieux et recherche des conseils individuels

→ Typologie du client

Nous devons alors:

- . découvrir:
 - ? ce qu'il veut vraiment
 - ? pour qui il recherche quelque chose
 - ? de quoi il a réellement besoin

- . évaluer:
 - ? s'il est possible de recommander quelque chose par nous-mêmes
 - ? s'il faut consulter le pharmacien
 - ? s'il faut consulter un médecin
 - ? s'il faut procéder à un triage

- . Décider:
 - ce qui peut être recommandé
 - ce qu'il est possible de recommander additionally
 - quels conseils donner en matière de prévention

Tout ceci requiert:

- ☞ des questions claires, précises et bien posées
- ☞ de la compréhension pour les besoins des clients
- ☞ une présence effective, ainsi qu'une écoute active
- ☞ des explications détaillées
- ☞ une bonne technique de vente et de bons arguments
- ☞ des recommandations supplémentaires, puis la vente de produits
- ☞ de la confiance en ses compétences professionnelles

Les points suivants sont essentiels, car:

☞ La première impression est primordiale. Il n'y aura pas de seconde chance!

- . Ordre et propreté
- . Amabilité
- . Regard
- . Attitude
- . Gestuelle et mimique
- . Serviabilité
- . Attention
- . Esprit positif et enthousiasme
- . Se mettre à la place du client
- . Écouter attentivement
- . Ne pas se montrer trop insistant
- . Faire preuve de patience
- . Utiliser un langage clair et simple

Nos atouts:

- . Contact personnel
- . Satisfaire les demandes particulières
- . Flexibilité
- . Qualité > Prix équitable
- . Délais de livraison très courts
- . Discrétion
- . Profilage > Succès

Écouter	Écouter sans entendre	Entendre
Écouter sans prêter attention c'est, par exemple, penser à autre chose, écouter d'une oreille distraite et suivre la conversation seulement jusqu'au moment où on peut soi-même prendre la parole.	Écouter sans entendre, c'est écouter ce que dit son interlocuteur sans essayer de savoir ce qu'il veut vraiment dire ou exprimer.	Entendre signifie s'ouvrir à l'autre, se mettre à sa place, prêter attention à ce qu'il dit, ne pas seulement s'intéresser au contenu mais aussi à la tonalité du discours et même aux silences.
L'attention n'est pas uniquement prêtée à ce qui se dit mais aussi axée sur sa propre activité, ses propres pensées en attendant l'occasion de pouvoir s'exprimer à son tour.	On est émotionnellement détaché, distant, déconnecté alors que la personne qui parle a l'impression fallacieuse d'être écoutée et entendue.	Par son attitude et ses réactions, on indique à l'interlocuteur qu'à ce moment précis, il est la seule chose qui compte.

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.1b Évaluation de l'état de santé d'un client Compétence en matière de conseil
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / ev. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Écoute active • Discrétion • Première impression, comportement • Communication non-verbale • GWP • LINDAAFF • Interactions <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles de communication • Capacité à reconnaître et à évaluer les situations à risque • Législation • Comportement face aux clients apportant des ordonnances • Recommandations supplémentaires lors de prescriptions et de traitement ordonné par le médecin
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Mener un entretien avec le client • Donner des conseils compétents lors de la vente de produits en vente libre ou de médicaments sous ordonnance • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Utiliser la gestuelle, la mimique et la communication non-verbale à bon escient • Mener des entretiens avec les clients • Prodiguer des conseils compétents lors de ventes au détail et de ventes avec ordonnances • Traiter discrètement des sujets délicats
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu de rôle avec questions ouvertes ou fermées uniquement • S'exercer à maintenir une distance respectable • Analyser un film / des images par rapport à la communication non-verbale • Traiter des ordonnances

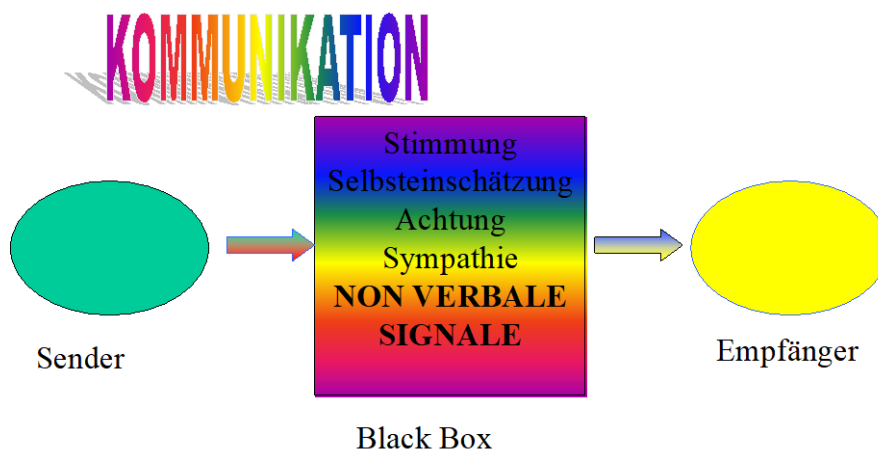
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none">• Vidéos avec des exemples positifs et négatifs• SF DRS „Birgit Total“• Feuilles de travail de la campagne Self Care
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none">• Schulz von Thun, Harris

Contacts avec la clientèle

Des problèmes surviennent souvent en raison d'erreurs de communication

- 👉 **Le client ne nous comprend pas:** *problème linguistique, acoustique et sémantique*
- 👉 **Le client ne veut pas comprendre:** *il n'accepte pas nos conseils; il est difficile.*
- 👉 **Nous ne parvenons pas à établir le contact avec le client:** *nous posons mal les questions et évitons d'en poser d'autres; nous ne sommes pas assez persuasif.*
- 👉 **Nous nous sentons personnellement visé par la réaction du client.**
- 👉 **Nous ne comprenons pas bien ce que veut le client:** *le problème n'est pas clairement posé; nous réceptionnons le message sur une autre fréquence qu'il n'a été émis.*
- 👉 **Nous manquons de confiance en nous**

Un client difficile le restera, quoi que nous fassions!



Eine Nachricht kommt oft nicht so an, wie sie gesendet wurde!

Man kann nicht *nicht* kommunizieren!

P. Watzlawick

Technique de questionnement

Poser les bonnes questions est tout un art!

Erreurs à ne pas commettre au moment de poser des questions:

- ⊗ Poser trop de questions dans un laps de temps trop court
- ⊗ Poser des questions de façon monotone, sans trop de conviction
- ⊗ Ne pas laisser le temps de répondre
- ⊗ Ne pas écouter la réponse de façon attentive
- ⊗ Prendre le client de court (p. ex. en utilisant des termes scientifiques ou en posant des questions trop personnelles)
- ⊗ Poser des questions de détail (p. ex. sur la couleur, la forme galénique, la gamme de prix) alors que le client ne sait pas encore quel type de produit il choisira en fin de compte.
- ⊗ Poser trop tôt des questions du genre: «Vous désirez autre chose?»
- ⊗ La question n'est pas posée de façon assez claire et précise (expression, langage et tonalité)
- ⊗ Certaines questions ne sont pas posées, p. ex. par pudeur. Le client peut facilement considérer cela comme un manque d'intérêt.

Quelques points importants à retenir lors du contact avec les clients

- . Préalable: Je suis o.k., tu es o.k.
- . → attitude positive
- . (je suis moi - tu es toi, je t'accepte tel que tu es)

- . Entraîner son «oreille objective» et son «oreille révélatrice»
- . → Diriger/sélectionner les réactions

- . Ne vous laissez pas entraîner dans un rôle que vous ne voulez pas jouer. Essayez de rester vous-même

- . Faire preuve de tolérance, respecter d'autres points de vue
- . → être prêt à faire des compromis

- . Prendre le meilleur des personnes qu'on ne connaît pas → éviter les préjugés

- . Se montrer intéressé, écouter activement

- . Se mettre à la place du client

- . Faire preuve de considération

- . L'expression non verbale est importante
- . → contact oculaire / posture / gestuelle/mimique et langage

- . Rendre visible votre état d'esprit et votre intérêt

- . Celui qui questionne mène l'entretien

- . Une bonne gestion de la clientèle est importante, c'est-à-dire que vous dirigez le client à travers l'entretien jusqu'à sa conclusion – vous ne vous laissez pas diriger par lui

- . Soyez convaincu par ce que vous recommandez

- . Entraînez-vous à convaincre

- . Dans 99% des cas, vous en savez davantage que le client (même s'il prétend le contraire)

- . Montrez vos connaissances, mais:
«On ne doit pas toujours dire ce que l'on sait, mais toujours savoir ce que l'on dit»!

- . On apprend aussi de ses erreurs
- . → faire preuve d'autocritique après un entretien de vente

Ce qui importe

- . Est-ce que je prête attention au client dans la pharmacie sans l'évaluer?
- . Est-ce que je repère tout de suite qui a besoin d'aide et de conseils?
- . Est-ce que je salue le client personnellement, avec amabilité et assurance?
- . Est-ce que j'essaie de varier la façon dont je salue et accueille les clients?
- . Est-ce que j'adopte une attitude positive vis-à-vis de la vente?
- . Est-ce que j'entretiens ma bonne humeur, mon charme et mon attitude positive?
- . Quand je ne suis pas occupée avec un client, est-ce que je montre que je suis disponible, je me relâche ou je discute avec mes collègues?
- . Est-ce que chaque jour «je fais de mon mieux» pour montrer au client que je tiens à obtenir sa sympathie?
- . Est-ce que j'essaie activement, avec charme et conviction, de gagner la confiance des clients?
- . Est-ce que je m'engage vraiment à 100%? Est-ce que je fais l'impossible pour satisfaire le client?
- . Est-ce que je donne vraiment la priorité au client, me concentre sur lui, vais au-devant de ses désirs et l'écoute avec attention?
- . Est-ce que j'ai suffisamment d'assurance et de confiance en moi pour conseiller, rassurer, convaincre?
- . Est-ce que je travaille activement au bien-être de mes clients, p.ex. par la reconnaissance, les louanges et l'humour?
- . Est-ce que dans les moments de stress, je garde mon calme et ma gentillesse naturelle?

Les quatre attitudes de base

- | | | |
|----|---|--|
| 1. | Je ne suis pas o.k.
Je perds
Il y a quelque chose qui cloche avec moi | Tu es o.k.
Tu gagnes
Les autres s'en sont mieux tiré |
|----|---|--|

Comparaison avec son propre handicap, d'où un sentiment d'infériorité et de culpabilité. Tendance à se replier sur soi et à se caparaçonner.

- | | | |
|----|---|---|
| 2. | Je suis o.k.
Je gagne
Il n'y a rien qui cloche chez moi | Tu n'es pas o.k.
Tu perds
Il y a quelque chose qui cloche avec les autres |
|----|---|---|

Comparaison au désavantage de l'autre. Sentiment de triomphe. Arrogance, domination, oppression.

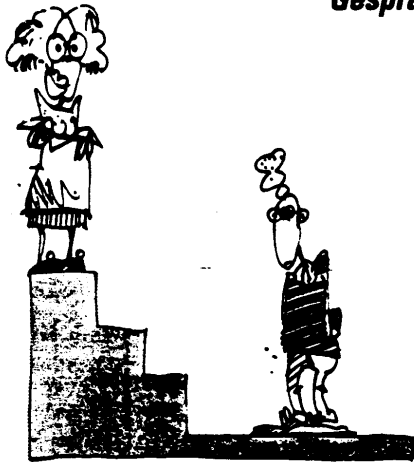
- | | | |
|----|---|--|
| 3. | Je ne suis pas o.k.
Je perds
Je suis vraiment nul | Tu n'es pas o.k.
Tu perds
Les autres ne sont pas mieux |
|----|---|--|

Sarcasme, désespoir, amertume. Conduit rapidement à des situations désespérées et à l'échec de la relation.

- | | | |
|----|---|---|
| 4. | Je suis o.k.
Je gagne
Il n'y a rien qui cloche chez moi | Tu es o.k.
Tu gagnes
Je te prends comme tu es |
|----|---|---|

Comportement assertif, constructif, positif envers soi et les autres. Bonne base pour prendre des initiatives et entreprendre. Cette attitude n'est pas spontanée, il faut y travailler!

Gesprächshaltungen



Ich bin Ich - Du bist wertlos



Ich bin wertlos - Du bist Du



Ich bin wertlos - Du bist wertlos



Ich bin Ich - Du bist Du

RALPH KAISER

Quelques conseils lors de la réception d'ordonnances et la remise de médicaments:

- ☑ Remercier le client au moment où il remet l'ordonnance.
- ☑ Si possible toujours demander à qui l'ordonnance est destinée (poser p. ex. la question suivante: «ce médicament est-il pour vous ou pour ...?»).
- ☑ Toujours demander l'âge, évent. la taille et le poids des enfants, puis noter les informations si elles ne sont encore consignées nulle part.
- ☑ S'il s'agit d'une ordonnance un peu plus importante: prévenir le client qu'il devra patienter un moment et lui proposer de s'asseoir. Aussi expliquer au client que vous allez vous absenter un petit moment, p. ex. pour diluer un sirop derrière le comptoir.
- ☑ Toujours procéder de la même façon lors de la composition de l'ordonnance. Vous évitez ainsi les erreurs.
- ☑ Rédiger une étiquette propre et sans erreur qui contient toutes les informations nécessaires.
Elle représente la carte de visite de votre pharmacie!
- ☑ Au moment de remettre le médicament au client, lui demander encore une fois s'il sait comment le prendre. Si le client répond que non, lui fournir des explications précises et demander éventuellement de l'aide. Ne pas se contenter de dire: «Toutes les explications se trouvent sur la notice d'emballage.» Il est uniquement permis d'étudier la notice d'emballage avec le patient (surtout si elle contient des dessins). Les points importants peuvent être surlignés sur la notice d'emballage.
- ☑ Déballer les produits qui contiennent encore des outils et expliquer leur maniement (p. ex. cuillère mesure, élément-vapeur pour inhalation).
- ☑ Consacrer suffisamment de temps aux explications lors de la remise de médicaments (même si la pharmacie est pleine).
!Bien choisir ses mots, ne pas utiliser de termes étrangers!

- ☑ Donner d'autres recommandations:
(si nécessaire sous la supervision du pharmacien)
 - > Fortifiants à base de vitamine C: de préférence le matin
 - > Préparations de fer: le matin, avant le petit-déjeuner
 - > Stimulateurs de la digestion: avant le repas
 - > Antacides: après le repas
 - > Somnifères: au moins 30 minutes avant d'aller se coucher
 - > Comprimés de charbons, Alucol ou produits similaires: prise décalée avec tous les autres médicaments
 - > Médicaments anti-infectieux: avant, pendant ou après le repas (cf. liste).
- Terminer l'emballage

La compliance augmente considérablement lorsque des explications précises sont fournies lors de la remise de médicaments! C'est un fait avéré.

- ☑ Discuter du moment où l'antibiotique doit être pris pour la première fois. Le patient doit-il patienter jusqu'à l'heure du repas ou doit-il commencer le traitement aussi rapidement que possible?
- ☑ Si nécessaire, expliquer les conditions de conservation: médicaments qui doivent être conservés au réfrigérateur (insuline, certains vaccins, le gynoflor, etc.); produits qui doivent être conservés au sec (turbohaler, évent. comprimés effervescents lors de voyages à l'étranger). Date de péremption une fois que le flacon de gouttes oculaires et auriculaires a été ouvert.
- ☑ Il est également possible de recommander et de vendre des produits supplémentaires aux clients présentant une ordonnance. Souvent, ceci est même nécessaire. En cas de fièvre, de diarrhée, de cystite et de douleurs aux reins
 - > Inciter le client à boire beaucoup;Nouveau matériel de pansement après interventions chirurgicales;
Pommade pour le soin des pieds pour les diabétiques;
Savon médical lors d'affections de la peau, etc.

Situations difficiles qui peuvent survenir dans la pharmacie:

Elles surviennent régulièrement et font partie de notre quotidien

- 💧 *Quelqu'un pleure*
- 👉 *Quelqu'un a un accident / un collapsus*
- 💧 *Quelqu'un «pète les plombs»*
- ➔ *Personnes qui déversent leurs problèmes personnels sur nous*
- 👉 *Personnes particulièrement fragiles ou handicapées*
- ✚ *Quelqu'un rapporte d'anciens médicaments suite au décès d'un patient*

Principes de base à respecter dans tous les cas:

- 👉 Rester objectif mais faire preuve d'empathie
- 👉 Rester ouvert et naturel
- 👉 Écouter avec l'«oreille objective» ou l'«oreille révélatrice»
- 👉 Tolérance: je suis o.k., tu es o.k.
- 👉 Faire preuve de retenue et de discrétion

QUELQUES POINTS IMPORTANTS A RETENIR LORS DU CONTACT AVEC LES CLIENTS

- × Préalable: je suis o.k., tu es o.k. → attitude positive
- × Ne vous laissez pas entraîner dans un rôle que vous ne vous ne voulez pas jouer.
Essayez de rester vous-même.
- × Faire preuve de tolérance, respecter d'autres points de vue → être prêt à faire des compromis
- × Prendre le meilleur des personnes qu'on ne connaît pas → éviter les préjugés
- × Se montrer intéressé, écouter activement
- × Se mettre à la place du client
- × Se montrer serviable / faire preuve de considération
- × L'expression non verbale est importante → contact oculaire / posture/ gestuelle / langage
- × Rendre visible votre état d'esprit et votre intérêt
- × Celui qui questionne mène l'entretien
Une bonne direction du client est importante, c'est-à-dire que vous dirigez le client à travers l'entretien jusqu'à sa conclusion – vous ne vous laissez pas diriger par lui
- × Soyez convaincu par ce que vous recommandez. Remplacer les formules comme: «En général, ça marche plutôt bien» par «On a obtenu d'excellents résultats avec ce produit». Entraînez-vous à convaincre.
- × Dans 99% des cas, vous en savez davantage que le client (même s'il prétend le contraire). Montrez vos connaissances mais: «On ne doit pas toujours dire ce que l'on sait, mais toujours savoir ce que l'on dit»!
- × On apprend aussi de ses erreurs → faire preuve d'autocritique après un entretien de vente.

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.1.c Évaluation de l'état de santé d'un client Triage pharmaceutique/ Délimitation des compétences
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Écoute active • Discrétion • Première impression, comportement • Règles de communication • Communication non-verbale • GWP • LINDAAFF <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UCP = Urgence, consultation médicale, prise en charge en pharmacie • Délimitation des compétences, mise en pratique, évent. liste de contrôle • Connaissance du dossier • Identification et évaluation de situations à risque • Interactions • Législation • Comportement en équipe • Rôle de l'assistant en pharmacie
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Comportement adéquat lors de la remise de médicaments sous ordonnance • Comportement adéquat en cas d'interactions • Identification de secteurs thérapeutiques complexes: p. ex. diabète, femmes enceintes et allaitantes, clients souffrant de dépendance, patients suivant déjà un traitement, enfant souffrant de forte diarrhée • Traitement discret de sujets délicats • Soutien du pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none"> • pharManuel, feuilles-conseils du point 9.2.

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.2 Conseils dans le secteur OTC
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Écoute active • Connaissances spécialisées • Problèmes/complications • Facteurs de risques, etc. • GWP • LINDAAFF <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes et complications de certaines pathologies • Activités de conseil concrètes dans le domaine OTC • Recommandations additionnelles • Autres outils et conseils
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des informations importantes par différentes techniques de questionnement • Présenter les divers traitements envisageables au client • Consulter les sources d'informations usuelles (livres, Internet, journaux, etc.) pour compléter ses connaissances • Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Étudier des exemples de conseils (refroidissement, toux, fièvre, diarrhée, constipation, fortifiant, mycose des pieds, etc.) • Exercer des activités de vente

SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none">• Jeux de rôles avec enregistrement vidéo• Évaluation des jeux de rôles• Exercices à domicile• Présentation de la vidéo sur les divers sujets
--------------------	--

LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none">• Feuilles-conseils (voir dossier spécial sur le site Internet)• pharManuel• Selbstmedikation für die Kitteltasche (deutscher Apothekerverlag)• Acné: www.aknetherapie.de; www.agfam.ch; www.smw.ch• Diététique: www.age.ch; www.sge-ssn.ch; www.novartis.ch; Brockhaus der Ernährung, Nahrungsmittelpyramide• Chute de cheveux: www.alopzie.de; www.infohair.ch; www.pirorin.ch• Maladies enfantines: www.allgemeinpraxis.ch; www.swiss-pediatrics.org• Poux: www.kopflaus.ch• Sommeil: www.swiss-sleep.ch; documents Self Care 2003• Mycose vaginale: www.canesten.de; brochure «Drei von vier Frauen trifft einmal im Leben»• Vers: vademecum CAP, brochure Pfizer «Würmer»• Tiques: www.zecken.ch; www.berna.ch
--------------------	--

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.3 Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement • Écoute active • Connaissances spécialisées • Problèmes/complications • Facteurs de risque, etc. <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dermocosmétique (connaissance des produits, intolérances, applications spéciales) • Incontinence (connaissance des produits, discrétion) • Produits contre l'asthme (utilisation des appareils d'inhalation) • Traitement par compression (connaissance des produits, indications) • Contraceptifs (connaissance des produits, discrétion) • Prise de tension (réalisation pratique) • Accessoires pour diabétiques (utilisation des appareils d'injection, mesure de la glycémie, soins de la peau et des pieds) • Médecine vétérinaire (connaissance des produits, applications spéciales) • Bandages sportifs • Dispositifs médicaux • Recommandations additionnelles • Autres outils et conseils <p>Les thèmes en gras doivent impérativement être traités; les autres thèmes sont facultatifs, en fonction de la région.</p>
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer le client des diverses possibilités de traitement • Déceler les problèmes et les complications • Utiliser correctement le matériel de démonstration • Consulter les sources habituelles (livres, Internet, journaux, etc.) pour approfondir ses connaissances
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité

EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Vichy, LW, Avène, biocosmétiques (approfondir une des lignes) • Produits de protection solaire • Tena, Attends, Senecta
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Inviter un conférencier pour les produits contre l'asthme • Sigvaris, Venosan, Varisma • Mesure de la glycémie et présentation des appareils de mesure • Formation par Vetgate
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Dermocosmétique: conférencier invité • Cours de maquillage et de soins • Protection solaire: parcours du soleil de la Ligue suisse contre le cancer • Incontinence: valise de démonstration, application pratique (esprit du sel d'ammoniaque en comparaison avec la bande mensuelle, Tena super-absorbant) • Produits contre l'asthme: matériel de démonstration • Bas de contention: conférencier invité; concours d'enfilage de bas; port d'une bande de compression • Contraceptifs: matériel de démonstration (valise de contraception Schering) • Prise de tension au bras et au poignet
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none"> • Dermocosmétique: Vademecum CAP, www.eucerin.de; www.vichy.com.; www.louiswidmer.ch Assortiment Vichy: cf. document sur le site Internet • Protection solaire: www.krebsliga.ch; www.melanoma.ch; www.swisscancer.ch, Brochure de la Ligue suisse contre le cancer, brochure «Indice UVA» de l'OFSP, pharManuel • Incontinence: www.tena.ch; www.blasenschwäche.ch; www.inkontinex.ch; Brochure «Beckenbodentraining» de Tena • Aides pour personnes asthmatiques: www.ahaswiss.ch; pharManuel • Bas de contention: www.sigvaris.ch; www.salzmann-group.ch • Contraceptifs: www.stopaids-ch; www.schering.ch; www.femalelife.ch; www.svss-uspda.ch • Campagne Self Care «La main sur le cœur 2007»; Brochures Advance, Mepha, Fondation suisse de cardiologie

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.4. Préparation d'une pharmacie (vacances, camp sportif, pharmacie de ménage, etc.)
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement Écoute active • Connaissances spécialisées • Problèmes/complications • Facteurs de risque, etc. <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principaux médicaments et compléments personnels • Instruments • Pansements • Divers dispositifs médicaux • Recommandations supplémentaires • Autres outils et conseils
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Composition d'une pharmacie en fonction du groupe-cible • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement (destination de voyage, type de voyage, etc.) • Déceler les problèmes et les complications • Consulter les sources usuelles (livres, Internet, journaux, etc.) pour approfondir ses connaissances • Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité, créativité
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Flawa, IVF, Hartmann, etc. • Sources d'approvisionnement des diverses pharmacies
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Faire les valises • Élaborer une liste de contrôle • Traiter d'exemples concrets
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none"> • www.safetravel.ch; www.tropimed.ch; • Pharmacies de sport: www.perskindol.ch • Selbstmedikation für die Kitteltasche (deutsche Apothekerverlag)

PHARMACIE DE VOYAGE

La pharmacie de voyage doit être composée sur mesure; sa taille et son contenu sont en effet déterminés par les facteurs suivants:

- . Nombre et type de personnes (âge, sexe, constitution physique)
- . Destination de voyage (pays, continent, ville ou campagne)
- . Durée du voyage
- . Type de voyage (randonnée, voyage individuel ou en groupe)
- . Facilité d'accès à une pharmacie ou à un centre médical

Médicaments de base:

- Désinfectant > gants à usage unique
- Pansements rapides, sparadrap, compresses, bande élastique
- Pommade vulnéraire, antipyrétique et antalgique

Pour les voyages dans les pays tropicaux:

- Antidiarrhéique
- Produits solaires
- Antiallergique (local et/ou oral)

Selon les besoins:

- Produit contre le mal des transports et les nausées
- Produit contre les piqûres d'insectes
- Somnifère / Boules Quiès
- Produit contre la toux ou le rhume
- Produit contre les maux de gorge et le mal d'oreille
- Produit pour purifier l'eau
- Collyre
- Pommade contre les foulures et les contusions
- Pince, ciseaux, ouate, thermomètre

Vaccins et antipaludiques > se renseigner avant de partir > www.safetravel.ch

Médicaments personnels en quantité suffisante.

Les mêmes règles s'appliquent aux **pharmacies pour les camps de vacances**. Le facteur déterminant est la rapidité d'accès à la pharmacie ou au médecin le plus proche. Les articles de premiers secours sont particulièrement importants à avoir dans une pharmacie pour les camps de vacances. Diverses tisanes et du Kamillosan sont aussi utiles. Les participantes à un camp de vacances ne doivent pas oublier d'apporter des bandes hygiéniques.

Attention aux nouvelles règles de sécurité pour les voyages en avion. Des récipients spéciaux sont parfois nécessaires!!

Pharmacie de ménage: liste de contrôle

Les **points** suivants doivent être éclaircis:

- Combien de personnes vivent sous le même toit?
- S'il y a des enfants: quel âge ont-ils?
- Est-ce que quelqu'un prend régulièrement des médicaments?
- Quels sont les produits ou accessoires existants?

1. Pansements

Désinfectant en spray ou en flacon

Pansements rapides: aller du général au particulier: pour les sportifs, pour les enfants, pour les peaux sensibles.

Steri Strip, en particulier s'il y a des enfants

Cold Hot Pack au congélateur

Matériel pour pansement non adhésif

Matériel de fixation: Cofix, sparadrap

Bande élastique

Épingles de sûreté

Agrafes de pansement

Ciseaux

Pincette

2. Pommades

Pommade vulnéraire

Pommade pour les foulures et les contusions

Pommade contre les allergies

3. Antalgiques

4. Rhumes

Spray nasal (n'a pas forcément sa place dans une pharmacie de ménage en raison de sa durée de conservation)

Pastilles pour la gorge

Sirop contre la toux

Liniment (Pulmex p.ex.)

5. Estomac, intestin

Antiémétique

Antidiarrhéique


Thermomètre

Recommandation additionnelle:

Tisanes

Attention:

Une bonne direction de l'entretien est le b.a.-ba de toute activité de conseil. Soyez actif, posez des questions pour connaître les besoins du client et adaptez vos recommandations en conséquence.

 **La pharmacie de ménage ne doit pas être conservée** dans la salle de bains ou la cuisine, mais dans un endroit frais et sec, hors de la portée des enfants!

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.5. Premiers secours (urgences, traitement de petites blessures)
<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)</p>	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Technique de questionnement • Écoute active • Connaissances spécialisées • Problèmes/complications • Facteurs de risque etc. • Structure de la peau • Plaie et cicatrisation (taille et profondeur, couleur typique, corps étranger) • Pansement sec et humide pour soigner les blessures • Patients à risque (âge) • Facteurs de risques <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de la blessure et hémostasie (symptômes d'alerte lors de risque d'infection) • Déceler et évaluer les problèmes et les complications • Nettoyage de la plaie • Désinfection • Pansements rapides à appliquer sur la plaie • Fixation du pansement • Mesures de sécurité personnelle • Autres outils et conseils

CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement• Déceler les problèmes et les complications (vaccins, médicaments d'urgence, etc.)• Soigner correctement une plaie• Conseiller des pansements adéquats et les utiliser correctement• Transfert à un médecin ou un hôpital avec l'accord du pharmacien• Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité, calme, autonomie
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none">• Préparer un classeur avec des échantillons• Élaborer un répertoire avec les principaux numéros de téléphone• Discuter du traitement de blessures graves dans la pharmacie et s'exercer• Recommander des pansements• Présentation vidéo
SUGGSETIONS	<ul style="list-style-type: none">• Demander des échantillons à Hartmann, Flawa, 3M, Compeed, Bayer• Matériel des samaritains• Formation de 3M; Bayer, Flawa avec classeurs et exemples pratiques
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none">• Brochure aua (3M;Bayer;Flawa)• Vademecum CAP

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.6. Traitement d'une demande pour un produit étranger
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAAFF • Typologie des clients • Technique de questionnement • Écoute active • Connaissances spécialisées • Internet: Pharmavista • Index Nominum • Liste rouge, Vidal • Délimitation des compétences <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canaux de distribution • Rechercher un produit équivalent en CH • Lois (p. ex. Constitution fédérale) • Application des connaissances obligatoires
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer le client des diverses possibilités de traitement • Déceler les problèmes et les complications • Consulter les sources usuelles (livres, Internet, journaux, etc.) pour approfondir ses connaissances • Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, sécurité, autonomie, sens des responsabilités
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité linguistique de la communication
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices sur la base d'exemples pratiques • Jeux de rôles avec enregistrement vidéo • Jeux de rôles; sonnerie en cas d'abus de compétences
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none"> • Pharmavista • Index Nominum • Liste rouge, Vidal

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.7. Conseils pour les voyages et vaccinations
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAAFF • Typologie des clients • Technique de questionnement • Écoute active • Connaissances spécialisées • Problèmes/complications • Délimitation des compétences • Facteurs de risque • Tropimed, Safe Travel <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat et consignes de vaccination • Élaboration de listes de contrôle: médicaments essentiels (prévention du paludisme) et compléments personnels • Dispositifs médicaux • Informations additionnelles
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Conseils compétents aux voyageurs • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Déceler les problèmes et les complications (vaccins, médicaments d'urgence, etc.) • Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité, calme, autonomie
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer une pharmacie de voyage • Faire les valises • Comment se protéger efficacement du paludisme? • Purification de l'eau (filtre Katadyn) • Étudier les certificats de vaccination des personnes en formation (devoirs à domicile) • Vacances de plongée, vacances avec des enfants • Prévention des thromboses

LITTÉRATURE

- Tropimed, Safe Travel
- www.baxter.ch; diverses brochures de voyage
- Bulletin de l'OFSP
- www.thromboseprophylaxe.de

PHARMACIE DE VOYAGE

La pharmacie de voyage doit toujours être composée sur mesure!!!

Les facteurs suivants ont une influence sur sa composition:

- Personnes (âge / sexe / nombre)
- Destination (région tropicale / montagne / ville...)
- Durée du voyage
- Accessibilité aux soins
- Type de voyage (randonnée / voyage de luxe / voyage en groupe)

Équipement de base:

Nausées / vomissements
Diarrhée / constipation
Fièvre / douleurs
Piqûres d'insectes / coups de soleil / allergies
Produits solaires
Désinfectant / pommade vulnérable
Div. matériel de pansement (sparadrap/bande/gaze)
Pincette / ciseaux / thermomètre

Équipement additionnel:

Rhume
Affections oculaires
Contusions / foulures
Nervosité / troubles du sommeil
Troubles gastriques
Mal d'oreille
Insecticides
Contraceptifs
évent. seringues/aiguilles stériles
Boules Quiès

Équipement spécial:

Zones tropicales: Antipaludiques, vaccins, anti-moustiques, évent. antibiotique de réserve, purificateur d'eau

Randonnées: Pansement contre les ampoules, foulures, contusions, courbatures

Vacances avec de jeunes enfants: Médicaments adaptés à l'âge des enfants. Évent. médicament contre les ballonnements/crampes

Conseils:

- Toujours conserver les médicaments dans leur emballage d'origine.
- Médicaments pris régulièrement: toujours dans les bagages à main!!!
- Se renseigner et prendre en temps utile les vaccins et antipaludiques.
- Attention aux décalages horaires (traitements de longue durée, pilule...) -> consulter un pharmacien.
- Les médicaments sont sensibles à la chaleur, à la lumière et à l'humidité (forme galénique, conservation...).
- Spray nasal pour les voyages en avion.
- Bas de contention pour les longs voyages.
- Tenir compte de la maniabilité du verre, des suppositoires, etc.

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.8. Maniement d'articles en location
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clients • Techniques de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Liste des moyens et appareils (LiMA) • Réglementations internes • Connaissance des produits <p>Connaissances additionnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhalateur • Pompe tire-lait • Cannes anglaises • Pèse-bébé • Modes de facturation
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Déceler les problèmes et les complications • Maniement des articles en location (remise, reprise) • Fournir les instructions nécessaires au client • Facturation des articles en location (paiement comptant, caisse-maladie, facture) • Nettoyage, révision, documentation
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication, fiabilité, autonomie, sens des responsabilités
SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Location de matériel – guide pratique • Connaissances des produits • Exercices LiMA • Prescriptions de nettoyage (hygiène) • Entraînement avec le ballon de la pompe tire-lait (Medela) • Vidéo Medela • Maîtriser un parcours avec des cannes anglaises
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none"> • www.ahaswiss.ch • www.medela.ch

Cours interentreprises 2	
Année de formation	II
Compétences et situations de référence	Compétence 9.9. Identification et suivi de personnes dépendantes
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances additionnelles / évent. schéma graphique)	<p>Connaissances obligatoires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAAFF • Typologie des clients • Techniques de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Écoute active • Discrétion • Connaissances spécialisées • Connaissance des produits • Complications • Délimitation des compétences <p>Connaissances additionnelles:</p> <p>Le fumeur en tant que patient dépendant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivation et temps disponible • Spécialités pharmaceutiques • Accompagnement thérapeutique • Aides complémentaires
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Recueillir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer le client des diverses possibilités de traitement • Possibilité linguistique de la communication • Déceler les problèmes et les complications • Consulter les sources usuelles (livres, Internet, journaux, etc.) pour approfondir ses connaissances • Faire appel au pharmacien dans les situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Bon sens de l'observation, sens de la communication, fiabilité, autonomie, sens des responsabilités

SUGGESTIONS	<ul style="list-style-type: none">• Raisons du tabagisme (interroger les autres participants)• Inviter un conférencier externe• Gonfler des ballons avec un petit tuyau• Spirométrie ou mesure du CO2• Présentation vidéo• Composition d'un coffret de conseils anti-tabac• Mise au point d'arguments pour la désaccoutumance au tabac• Discuter de la spirale de motivation• Brainstorming sur le comportement addictif• Quelle addiction est-ce que je connais?• Vidéo de Victor Giacobbo «Fred Hinz»
LITTÉRATURE	<ul style="list-style-type: none">• www.apotheken-raucherberatung.ch; www.at-schweiz.ch; www.letitbe.ch• Endlich Nichtraucher; Allen Carr• Documentation de la campagne Self Care• Documentation de Pfizer et Novartis

Arrêt du tabagisme

Questions importantes

- Le produit est-il pour votre usage personnel?
- Êtes-vous réellement décidé à arrêter de fumer?
- Combien de cigarettes fumez-vous par jour?
- A quelles occasions fumez-vous?
- Quand allumez-vous votre première cigarette?
- Est-ce que des personnes de votre entourage fument également?
- Avez-vous déjà essayé une fois d'arrêter de fumer?
(Par quels moyens et avec quelle réussite?)
- Prenez-vous d'autres médicaments ou souffrez-vous d'autres maladies?

Pour le pharmacien

- ♣ Femmes enceintes ou allaitantes
- ♣ Jeunes de moins de 18 ans

Traitement

Déterminant pour le choix du produit adéquat:

- Consommation régulière ou irrégulière
- Nombre de cigarettes par jour
- Préférences du client (goût, etc.)

Produits et applications sur la feuille séparée!

Conseils additionnels

- Décrire les avantages de ne pas fumer et les relire sans cesse à titre de motivation (condition physique, bien-être et apparence, économies, etc.).
 - Ne pas avoir de réserve de cigarettes à la maison.
 - Tenir un journal du fumeur et biffer les cigarettes non fumées.
 - Fumer en utilisant l'autre main.
 - Retarder le moment de la première cigarette, attendre trois minutes avant d'allumer une autre cigarette.
 - Fixer une date pour s'arrêter de fumer et ne pas en démordre (évent. l'annoncer publiquement, faire un pari).
 - Ne plus fumer une seule cigarette, jeter toutes les cigarettes, éventuellement ranger les cendriers et briquets.
 - Éviter les lieux où l'on fume.
 - Trouver des subterfuges en cas d'envie de fumer (aller se promener, boire quelque chose, mâcher du chewing-gum, etc.).
 - Se récompenser pour les journées/semaines/mois sans fumer.
 - Évent. arrêter de fumer à deux.
 - Ne pas fumer en plus du traitement (risque de surdosage de nicotine).
 - Problème des clients abonnés aux produits de substitution de la nicotine!
- Remettre aux clients diverses notices d'information avec des conseils!

DÉSACCOUTUMANCE AU TABAC

Fumeurs avec une consommation régulière/courts intervalles: patchs

Nicotinell®

Changer de patch toutes les **24 heures** (ne pas les découper!)

Appliquer le patch sur le bras ou la fesse en effectuant une pression sur toute la surface pendant 15 secondes (région sèche, pauvre en poils), changer d'emplacement tous les jours.

Se laver les mains après chaque application!

Nicorette®:

Appliquer le patch le matin et le retirer le soir (durée de pause **16 heures**).

	1 ^{er} mois	2 ^e mois	3 ^e mois
Nicotinell®:	plus de 20 cigarettes par jour		
	Force 1	Force 2	Force 3
	moins de 20 cigarettes par jour		
	Force 2	Force 2	Force 3
Nicorette®:	à partir de 10 cigarettes par jour		
	15 mg/16h	10 mg/16h	5 mg/16h

Fumeurs irréguliers: Gomme à mâcher / Pastilles à sucer / Microtabs

Gomme à mâcher:

Plus de 20 cigarettes par jour:

4 mg (passer à 2 mg après 2 mois)

Moins de 20 cigarettes par jour:

2 mg

Utilisation en cas de besoin:

Maximum **15 gommes par jour!**

Pendant **3 mois au maximum!**

* Mâcher la gomme **très lentement** pendant 30 minutes (**IMPORTANT:** faire une pause quand le goût devient plus fort, en gardant la gomme contre la joue sans la mâcher).

* Ne pas boire en même temps.

* Diminuer progressivement le nombre de gommes.

Nicorette Microtab:

Déposer les comprimés sous la langue où ils se dissolvent en une trentaine de minutes (gros fumeurs: deux comprimés à la fois).

Posologie: 8 à 12 comprimés par jour (dose journalière max. **30** comprimés) Pendant **3 mois au maximum!**

Nicotinell Pastilles à sucer (pour les fumeurs de moins de 20 cigarettes par jour)

Sucer lentement et régulièrement 1 pastille pendant 30 minutes.

Posologie: 8 à 12 pastilles par jour (dose journalière max. **15** comprimés) Pendant **3 mois au maximum!**