

# PLAN DE FORMATION RELATIF À L'ORDONNANCE SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE

**Assistente en pharmacie CFC/Assistant en pharmacie CFC**

**Pharma-Assistentin EFZ/Pharma-Assistent EFZ**

**Assistente di farmacia AFC/ Assistente di farmacia AFC**

CONTENU	PAGE
1. Partie A: Profil de compétences	2
2. Partie B: Structure curriculaire	51
3. Partie C: Procédure de qualification	54
4. Partie D: Organisation, répartition et durée des cours interentreprises	58
5. Approbation et entrée en vigueur	60
6. Annexe: Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale	61

## Partie A: Profil de compétences

---

L'assistant/l'assistante en pharmacie travaille dans une officine, à savoir une entreprise de prestations qui évolue peu à peu vers un «centre de bien-être». Il/elle travaille en contact étroit avec des clients/clientes de tout horizon, il/elle leur offre des conseils personnels et leur vend des médicaments et/ou des produits de parapharmacie.

L'assistant/l'assistante en pharmacie est le bras droit du pharmacien/de la pharmacienne et travaille en équipe, dans un contexte structuré. Il/elle doit savoir nouer des contacts avec l'extérieur, effectuer des travaux administratifs et assumer des mandats de marketing.

Il/elle doit disposer de connaissances approfondies et de capacités élevées pour offrir des conseils de qualité, mais aussi manier et vendre correctement les produits parapharmaceutiques.

L'assistant/l'assistante en pharmacie effectue ses travaux selon les instructions du pharmacien/de la pharmacienne, qui assume dans tous les cas la responsabilité finale.

---

Les situations correspondent à peu près à la formation dans les pharmacies.

L'assistant/l'assistante en pharmacie entre uniquement en contact avec la clientèle à partir de la deuxième année d'apprentissage. Avant cela, il/elle se contente de saluer le client/la cliente et de l'adresser à quelqu'un d'autre.

Le lieu de formation imprimé en gras est responsable de l'évaluation des compétences.

Dans le profil de compétences destiné à l'enseignement et à la mise en œuvre pédagogique, une différence est faite entre les connaissances élémentaires, de base et approfondies.

## Répertoire des compétences et des situations

<b>Compétence 1: COMPORTEMENT EN ÉQUIPE</b> .....	<b>5</b>
1.1. Relations avec les collaborateurs et collaboratrices / Réunions d'équipe .....	6
1.2. Organisation du travail .....	6
<b>Compétence 2: GESTION DE LA MARCHANDISE</b> .....	<b>7</b>
2.1. État du stock (défects).....	8
2.2. Commande de marchandises .....	8
2.3. Entrée de marchandises .....	9
2.4. Renvois de marchandises.....	9
2.5. Élimination de marchandises .....	10
<b>Compétence 3: HYGIÈNE ET SÉCURITÉ</b> .....	<b>11</b>
3.1. Hygiène et propreté.....	12
3.2. Sécurité de la clientèle, du personnel, des locaux et des produits.....	12
<b>Compétence 4: TRAVAUX PHARMACO-TECHNIQUES</b> .....	<b>13</b>
4.1. Travaux pharmaco-techniques.....	14
4.2. Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.....	15
4.3. Fabrication d'un mélange de drogues .....	16
<b>Compétence 5: VENTE SIMPLE</b> .....	<b>17</b>
5.1. Remise d'un article précis .....	18
5.2. Vente-distribution de préparations OTC.....	19
5.3. Vente-distribution de produits parapharmaceutiques .....	20
5.4. Livraison suite à la commande d'un client/d'une cliente ou sur demande du médecin ou de l'EMS21	
5.5. Fin de l'opération de vente .....	21
<b>Compétence 6: GESTION DES ORDONNANCES</b> .....	<b>22</b>
6.1. Contrôle de l'ordonnance et remise du produit.....	23
6.2. Préparation et remise de médicaments soumis à ordonnance.....	24
6.3. Remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance (situation d'urgence) .....	25
6.4. Envoi des ordonnances à la caisse-maladie ou à l'office de facturation .....	25
<b>Compétence 7: CONTACTS AVEC LES PARTENAIRES DU SECTEUR DE LA SANTÉ</b> .....	<b>26</b>
7.1. Remise préalable de médicaments sans ordonnance.....	27
7.2. Demande d'ordonnances a posteriori .....	27
7.3. Demande des attestations d'assurance et des coordonnées de la clientèle .....	28
7.4. Demande de précision et informations aux cabinets médicaux, EMS, etc. ....	28
<b>Compétence 8: TRAVAUX ADMINISTRATIFS</b> .....	<b>29</b>
8.1. Traitement des réclamations .....	30
8.2. Facturation à des clients privés/clientes privées .....	30
8.3. Utilisation des logiciels de la pharmacie.....	31
8.4. Correspondance.....	31
8.5. Débiteurs/créditeurs et contrôle de la caisse.....	32
<b>Compétence 9: CONSEILS APPROFONDIS À LA CLIENTÈLE</b> .....	<b>33</b>
9.1. Évaluation de l'état de santé d'un client/d'une cliente .....	34
9.2. Conseils dans le secteur OTC.....	35
9.3. Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques .....	36
9.4. Préparation d'une pharmacie .....	37
9.5. Premiers secours .....	38
9.6. Traitement d'une demande pour un produit étranger .....	38
9.7. Conseils pour les voyages et vaccinations.....	39
9.8. Maniement d'articles en location .....	39
9.9. Identification et suivi de personnes dépendantes.....	40

<b>Compétence 10: PROMOTION DES VENTES.....</b>	<b>41</b>
10.1. Aménagement du rayon OTC, du comptoir et de la vitrine.....	42
10.2. Collaboration avec les entreprises .....	42
10.3. Réalisation de campagnes de santé publique et de promotion des ventes.....	43
<b>Compétence 11: PROFESSIONNALITÉ DE L'ASSISTANT/L'ASSISTANTE EN PHARMACIE.....</b>	<b>44</b>
11.1. Présentation de l'image de la pharmacie .....	45
11.2. Entretien avec des supérieurs.....	45
11.3. Gestion des compétences.....	46
<b>Compétence 12: L'ASSISTANT/L'ASSISTANTE EN PHARMACIE DANS LE CONTEXTE</b>	
<b>SOCIOCULTUREL .....</b>	<b>47</b>
12.1. Intérêt pour les sujets politiques, économiques et socioculturels .....	48
12.2. Développement de la créativité et de la faculté d'expression.....	48
12.3. Participation au processus démocratique.....	49
12.4. Recours aux institutions juridiques dans des situations conflictuelles.....	49
12.5. Utilisation des outils techniques à titre privé.....	50
12.6. Développement de la personnalité et socialisation .....	50

## **Compétence 1:** **COMPORTEMENT EN ÉQUIPE**

L'assistant/l'assistante en pharmacie fait preuve d'esprit d'équipe et sait travailler en collaboration avec des tiers. Il/elle trouve sa place dans l'équipe, sait comment interagir avec les autres collaborateurs/collaboratrices, comment organiser son travail et comment maîtriser divers types de situations.

## 1.1. Relations avec les collaborateurs et collaboratrices / Réunions d'équipe

<b>Situation</b>	<b>Relations avec les collaborateurs et collaboratrices / Réunions d'équipe</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, collaborateurs/collaboratrices
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie est aimable et fait preuve de respect envers tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices. Il/elle se montre coopératif/coopérative et fait preuve d'engagement dans son travail et au cours des réunions d'équipe. Il/elle apporte son soutien aux personnes en formation.
<b>Normes</b>	Réglementations internes (différentes dans chaque pharmacie, à définir par le pharmacien/la pharmacienne), dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales	Réglementations internes, dispositions légales	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication, empathie	Sens de la communication, empathie	
<b>Attitudes</b>	Respect, confiance en soi, engagement		

## 1.2. Organisation du travail

<b>Situation</b>	<b>Organisation du travail</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, collaborateurs/collaboratrices
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie s'assure que tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices disposent des mêmes conditions de travail. Il/elle sait que les heures de travail et les jours de vacances sont fixés par contrat, que les collaborateurs et collaboratrices se voient confier des postes en rapport avec leurs compétences, que des structures claires doivent régner, que des règles existent et qu'elles doivent être respectées.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales	Réglementations internes, dispositions légales	
<b>Capacités</b>	Gestion des conflits et esprit d'équipe	Gestion des conflits et esprit d'équipe, sens de l'organisation	
<b>Attitudes</b>	Engagement, sens du compromis, sens des responsabilités		

## **Compétence 2:**

### **GESTION DE LA MARCHANDISE**

L'assistant/l'assistante en pharmacie connaît les règles et les mécanismes de la gestion du stock des marchandises. Il/elle est capable de gérer le mouvement des marchandises et de contrôler l'état du stock.

## 2.1. État du stock (défects)

<b>Situation</b>	<b>État du stock (défects)</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, fournisseurs</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie complète le stock de marchandises et remplit les rayons du magasin.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations et procédures internes</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Fondements du marché, gestion du stock	Clientèle, emplacement de l'entrepôt, gestion du stock	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur, sens de l'organisation et de l'analyse	Utilisation de l'ordinateur et des programmes de gestion de stock, sens de l'organisation et de l'analyse	
<b>Attitudes</b>	Autonomie, engagement, minutie		

## 2.2. Commande de marchandises

<b>Situation</b>	<b>Commande de marchandises</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, fournisseurs (grossistes, fabricants, représentants commerciaux)</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie commande les produits conformément aux réglementations internes. Il/elle sait la quantité de marchandises qui doit se trouver dans l'entrepôt et connaît les modalités de paiement. Il/elle prépare les commandes individuelles et saisonnières à temps et profite des offres spéciales.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), modalités de commande spécifiques à la branche, conditions de livraison du grossiste ou du fabricant</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Notions de comptabilité et de logistique, notions statistiques	Réglementations internes, fondements du marché, délais et possibilités de livraison	
<b>Capacités</b>	Sens de l'organisation et de la communication, aisance linguistique	Utilisation des programmes de gestion de stock, sens de l'organisation et de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Autonomie, agilité		



## 2.3. Entrée de marchandises

<b>Situation</b>	<b>Entrée de marchandises</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, fournisseurs (grossistes, entreprises, représentants commerciaux)</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie vérifie la marchandise livrée, note la date de péremption et le prix sur les médicaments, puis les range dans l'entrepôt.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), dates de péremption, manipulation et stockage des médicaments</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Notions statistiques</b>	Réglementations internes, règles concernant les dates de péremption, FIFO («first in, first out»), conditions des fournisseurs, notions statistiques	
<b>Capacités</b>	<b>Sens de la communication, aisance linguistique</b>	Utilisation des programmes de gestion de stock et des formulaires, sens de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Autonomie, agilité, sens de l'ordre		

## 2.4. Renvois de marchandises

<b>Situation</b>	<b>Renvois de marchandises</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, fournisseurs</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie contrôle si les produits livrés correspondent à la commande et sait comment gérer les articles non commandés/non-conformes.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Notions de comptabilité et de correspondance, connaissance des produits</b>	Réglementations internes, notions de comptabilité et de correspondance, connaissance des produits	
<b>Capacités</b>	<b>Utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, aisance linguistique</b>	Utilisation de l'ordinateur et des formulaires, sens de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Autonomie, agilité, sens de l'ordre		

## 2.5. Élimination de marchandises

<b>Situation</b>	<b>Élimination de marchandises</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, grossistes, entreprises spécialisées dans l'élimination des déchets spéciaux
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie élimine les produits de l'entrepôt ou les médicaments de la clientèle pour plusieurs raisons: modification du traitement, marchandise périmée ou non-conforme, renouvellement du stock. Il/elle sait comment confier les déchets spéciaux à éliminer au grossiste ou à l'entreprise spécialisée.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, délais et modalités de renvoi des fournisseurs

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Modalités de séparation des déchets, prescriptions sur la protection de la santé et la prévention des accidents, loi sur la protection de l'environnement	Normes d'élimination des grossistes et des entreprises spécialisées, réglementations internes, modalités de séparation des déchets, prescriptions sur la protection de la santé et la prévention des accidents, loi sur la protection de l'environnement	
<b>Capacités</b>	Comportement écologique, utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, aisance linguistique	Manipulation des médicaments, comportement écologique, utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, minutie, autonomie		

### **Compétence 3: HYGIÈNE ET SÉCURITÉ**

L'assistant/l'assistante en pharmacie soigne son apparence et maintient la pharmacie dans un bon état d'hygiène et de propreté. Il/elle veille que les règles de sécurité au travail et la protection de l'environnement soient respectées dans la pharmacie et vis-à-vis de la clientèle. Il/elle applique lui-même/elle-même ces principes.

### 3.1. Hygiène et propreté

<b>Situation</b>	<b>Hygiène et propreté</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie soigne son apparence et maintient la pharmacie dans un bon état d'hygiène et de propreté.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Produits de nettoyage et de désinfection, substances chimiques, pratiques de désinfection, ustensiles de protection	Produits de nettoyage et de désinfection, substances chimiques, pratiques de désinfection, ustensiles de protection	
<b>Capacités</b>	Sens de l'organisation	Sens de l'organisation, utilisation et manipulation des produits de désinfection, ainsi que des ustensiles de protection	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, propreté, minutie		

### 3.2. Sécurité de la clientèle, du personnel, des locaux et des produits

<b>Situation</b>	<b>Sécurité de la clientèle, du personnel, des locaux et des produits</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, police
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie prend les mesures adéquates pour protéger la santé des personnes, assure la qualité des produits et veille au respect des règles de sécurité.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales	Réglementations internes, dispositions légales	
<b>Capacités</b>		Respect de la loi, utilisation des substances et des équipements dans le respect des normes de sécurité et de l'environnement	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, attention, autonomie		

## **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.

## 4.1. Travaux pharmaco-techniques

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

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	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	<b>Dispositions légales (loi sur les produits chimiques), dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection</b>
<b>Capacités</b>	Compréhension des termes techniques	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire	<b>Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire</b>
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, minutie, attention		

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

<b>Situation</b>	<b>Transvasement de liquides et fabrication de pommades, de poudres, etc.</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	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	<b>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</b>
<b>Capacités</b>		Application correcte des dispositions de sécurité et des consignes relatives au maniement de divers produits	<b>Application correcte des dispositions de sécurité et des consignes relatives au maniement de divers produits</b>
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, minutie, attention		

### 4.3. Fabrication d'un mélange de drogues

<b>Situation</b>	<b>Fabrication d'un mélange de drogues</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<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>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	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	<b>Dispositions légales, dispositions de sécurité, méthodes de préparation, appareils de laboratoire, calculs professionnels, récipients de confection</b>
<b>Capacités</b>	Compréhension des termes techniques	Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire	<b>Compréhension des termes techniques, maniement soigneux des appareils de laboratoire</b>
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, minutie, attention		



## **Compétence 5:**

### **VENTE SIMPLE**

L'assistant/l'assistante en pharmacie gère en toute indépendance les activités usuelles en lien avec la vente. Il/elle fait appel à ses connaissances spécialisées pour répondre aux attentes de la clientèle et connaît ses limites.

## 5.1. Remise d'un article précis

<b>Situation</b>	<b>Remise d'un article précis</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie remet l'article souhaité après avoir vérifié son indication et s'être assuré(e) que le client/la cliente sait comment l'utiliser.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Produits et médicaments, typologie des clients/clientes, différences culturelles, langues	Produits et médicaments, Good Welcoming Practice, dossier patient, observance thérapeutique (compliance), points de vente (POS)	
<b>Capacités</b>	Vivacité d'esprit et rapidité de réaction, sens de la communication, aisance linguistique	Vivacité d'esprit et rapidité de réaction, faculté de reconnaître les clients/clientes à leur typologie et leur identité culturelle, sens de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, esprit d'initiative, tact		

## 5.2. Vente-distribution de préparations OTC

<b>Situation</b>	<b>Vente-distribution de préparations OTC</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie remet le produit qui correspond le mieux aux besoins du client/de la cliente et lui explique comment l'utiliser.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), recommandations supplémentaires, typologie des clients/clientes, différences culturelles, langues	<b>Propriétés des produits (utilisation, effets/effets indésirables, interactions), recommandations supplémentaires, points de vente (POS)</b>	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique	<b>Faculté de reconnaître les clients/clientes à leur typologie et leur identité culturelle, sens de la communication, force de conviction, techniques de vente, aisance linguistique</b>	
<b>Attitudes</b>	<b>Sens des responsabilités, application, tact</b>		

### 5.3. Vente-distribution de produits parapharmaceutiques

<b>Situation</b>	<b>Vente-distribution de produits parapharmaceutiques</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Produits diététiques, articles d'hygiène et de soins, produits naturels, produits techniques pour le ménage, recommandations supplémentaires, faculté de reconnaître les clients/clientes à leur typologie et leur identité culturelle, langues	Produits diététiques, articles d'hygiène et de soins, produits naturels, produits techniques pour le ménage, recommandations supplémentaires	
<b>Capacités</b>	Faculté d'écoute, sens de la communication, force de persuasion, techniques de vente, aisance linguistique	Faculté d'écoute, faculté de reconnaître les clients/clientes à leur typologie et leur identité culturelle, sens de la communication, force de persuasion, techniques de vente, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, tact		

#### 5.4. Livraison suite à la commande d'un client/d'une cliente ou sur demande du médecin ou de l'EMS

<b>Situation</b>	<b>Livraison suite à la commande d'un client/d'une cliente ou sur demande du médecin ou de l'EMS</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie livre et/ou remet des médicaments ou d'autres produits directement au domicile du client/de la cliente (particuliers ou institutions) suite à la commande orale, écrite ou téléphonique du client/de la cliente, du médecin ou de l'EMS.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales, connaissance des produits et des médicaments, principes de l'entretien téléphonique, langues	Réglementations internes, dispositions légales, connaissance des produits et des médicaments, connaissance du lieu, principes de l'entretien téléphonique	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication, bonne gestion du temps, aisance linguistique, aptitude à lire les plans (de ville p. ex.)	Sens de la communication, bonne gestion du temps, aisance linguistique, aptitude à lire les plans (de ville p. ex.)	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, esprit d'initiative		

#### 5.5. Fin de l'opération de vente

<b>Situation</b>	<b>Fin de l'opération de vente</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clientèle
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie conforte le client/la cliente dans son choix, s'assure de l'utilisation correcte du produit, encaisse l'argent, puis remet le produit au client/à la cliente.
<b>Normes</b>	Réglementations internes

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Techniques de vente, langues	Réglementations internes, gestion de la caisse, recommandations supplémentaires	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication, aisance linguistique	Sens de la communication, bonne gestion du temps, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, fiabilité, application		

## **Compétence 6: GESTION DES ORDONNANCES**

L'assistant/l'assistante en pharmacie remplit toutes les activités relatives à la gestion et au traitement des ordonnances. Il peut s'agir de simples travaux de routine ou de la résolution de cas compliqués. L'assistant/l'assistante en pharmacie doit en l'occurrence respecter les lois et les directives qui réglementent les rapports entre les diverses institutions. Il/elle connaît ses limites et sait à tout moment quand il/elle doit faire appel au pharmacien/à la pharmacienne.

## 6.1. Contrôle de l'ordonnance et remise du produit

<b>Situation</b>	<b>Contrôle de l'ordonnance et remise du produit</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	Sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie vérifie si l'ordonnance est valable, si son renouvellement est validé (date, signature du médecin) et si le médicament est remboursé par la caisse-maladie. Il/elle crée des étiquettes, propose éventuellement un générique, demande au pharmacien/à la pharmacienne de valider l'ordonnance avant de délivrer le produit. Il/elle se charge ensuite de la facturation.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales, attribution des médicaments dans la liste (LS, etc.), jargon des ordonnances, médicaments, conventions entre les pharmacies et les caisses-maladie	Réglementations internes, dispositions légales, attribution des médicaments dans la liste (LS, etc.), jargon des ordonnances, médicaments, conventions entre les pharmacies et les caisses-maladie	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur, sens de la communication	Utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, facilité à lire l'écriture des médecins et à comprendre le jargon des ordonnances	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application		

## 6.2. Préparation et remise de médicaments soumis à ordonnance

<b>Situation</b>	<b>Préparation et remise de médicaments soumis à ordonnance</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	Sous la supervision et selon les instructions du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie prépare les médicaments à remettre, à prendre sous surveillance ou à prendre à la maison (Antabus, dosette, sirop antibiotique, gouttes pour les yeux, etc.). Il/elle respecte l'ordonnance médicale.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), accord thérapeutique (collaboration entre le médecin et le pharmacien/la pharmacienne)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales, médicaments	Réglementations internes, dispositions légales, médicaments	
<b>Capacités</b>	Technique de vente, sens de la communication	Faculté d'écoute, gestion de patients/patientes et de situations difficiles, techniques de vente, sens de la communication, maniement des médicaments	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, tact		



### 6.3. Remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance (situation d'urgence)

<b>Situation</b>	<b>Remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance (situation d'urgence)</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, service des urgences
<b>Activité</b>	Avec le soutien du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie résout le problème d'un client/d'une cliente qui a besoin d'un médicament de toute urgence, mais qui n'arrive à joindre aucun médecin et qui ne peut présenter aucune ordonnance.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), déontologie

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Médicaments, langues	Médicaments, déontologie	
<b>Capacités</b>		Évaluation de la situation, aisance linguistique, rapidité de réaction en cas d'urgence, sens de la communication	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, esprit d'initiative, confiance en soi		

### 6.4. Envoi des ordonnances à la caisse-maladie ou à l'office de facturation

<b>Situation</b>	<b>Envoi des ordonnances à la caisse-maladie ou à l'office de facturation</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, caisses-maladie, office de facturation
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie envoie des ordonnances à la caisse-maladie ou à l'office de facturation par la poste ou par courrier électronique.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales	Dispositions légales, dispositions de sécurité	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur, exactitude dans le travail	Utilisation de l'ordinateur, exactitude dans le travail	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, minutie		

## **Compétence 7: CONTACTS AVEC LES PARTENAIRES DU SECTEUR DE LA SANTÉ**

L'assistant/l'assistante en pharmacie reconnaît les situations qui nécessitent des compléments d'information – surtout lorsqu'il s'agit d'ordonnances et de médicaments. Après consultation du pharmacien/de la pharmacienne, il/elle prend contact avec les partenaires du secteur de la santé tout en faisant preuve de discrétion et de sensibilité.

## 7.1. Remise préalable de médicaments sans ordonnance

<b>Situation</b>	<b>Remise préalable de médicaments sans ordonnance</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie prépare le traitement médicamenteux, même sans disposer d'ordonnance. Avant de remettre le médicament et avec l'accord du pharmacien/de la pharmacienne, il/elle prend contact avec le médecin pour s'assurer qu'il s'agit du bon médicament, de la dose et de la posologie adéquates.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Typologie des clients/clientes	Dossier patient	
<b>Capacités</b>	Identification des cas possibles d'abus, sens de la communication	Observance thérapeutique (compliance), identification des cas possibles d'abus, évaluation de la situation, sens de la communication, typologie des clients/clientes	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, sang-froid, tact		

## 7.2. Demande d'ordonnances a posteriori

<b>Situation</b>	<b>Demande d'ordonnances a posteriori</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clientèle, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie demande au client/à la cliente ou au médecin de lui livrer les ordonnances a posteriori.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales, typologie des clients/clientes	Réglementations internes, dispositions légales, déontologie	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication	Identification de la typologie des clients/clientes, sens de la communication, contacts avec les clients/clientes ou les médecins	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, minutie		

### 7.3. Demande des attestations d'assurance et des coordonnées de la clientèle

<b>Situation</b>	<b>Demande des attestations d'assurance et coordonnées de la clientèle</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, partenaire de facturation (OFAC, IFAK, etc.), caisses-maladie, assurances
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie demande les attestations d'assurance et les coordonnées du client/de la cliente pour la facturation.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions de protection des données, déontologie

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>		Réglementations internes, dispositions de protection des données, déontologie	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication et de l'organisation	Sens de la communication et de l'organisation	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, patience, persévérance		

### 7.4. Demande de précision et informations aux cabinets médicaux, EMS, etc.

<b>Situation</b>	<b>Demands de précision et informations aux cabinets médicaux, EMS, etc.</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	A la demande du pharmacien/de la pharmacienne, l'assistant/l'assistante en pharmacie fournit des renseignements aux cabinets médicaux, EMS, etc. sur la galénique (difficultés de déglutition), les problèmes de livraison, la remise de génériques et le dossier patient. Sur instruction du pharmacien/de la pharmacienne, il/elle demande des précisions concernant l'ordonnance (lisibilité, stupéfiants, ordonnance permanente, dosage imprécis, etc.) aux cabinets médicaux, EMS, etc.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Médicaments, galénique	Médicaments, mise à jour systématique du dossier patient, galénique	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur, recherche d'informations sur le sujet, faculté d'écoute	Utilisation de l'ordinateur, recherche d'informations sur le sujet, faculté d'écoute	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, sang-froid, confiance en soi		

## **Compétence 8:**

### **TRAVAUX ADMINISTRATIFS**

L'assistant/l'assistante en pharmacie effectue des travaux de secrétariat. Il/elle utilise l'ordinateur, les programmes correspondants et applique les techniques de travail et d'organisation adéquates.

## 8.1. Traitement des réclamations

<b>Situation</b>	<b>Traitement des réclamations</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, caisses-maladie, partenaire de facturation (OFAC, IFAK), clientèle, institutions, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie enregistre les réclamations par oral ou par écrit. Il/elle vérifie leur bien-fondé, analyse le problème et recherche des solutions.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Dispositions légales	Dispositions légales, réglementations internes, système social	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, aisance linguistique, analyse du problème	Utilisation de l'ordinateur, sens de la communication, aisance linguistique, analyse du problème, faculté d'écoute	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, autonomie, confiance en soi		

## 8.2. Facturation à des clients privés/clientes privées

<b>Situation</b>	<b>Facturation à des clients privés/clientes privées</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistants en pharmacie, client(e)s privé(e)s (clients/institutions, etc.), pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie facture les produits délivrés.
<b>Normes</b>	Règles internes de facturation

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Notions de comptabilité	Notions de comptabilité	
<b>Capacités</b>	Utilisation de l'ordinateur	Utilisation de l'ordinateur	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, application, minutie		

### 8.3. Utilisation des logiciels de la pharmacie

<b>Situation</b>	<b>Utilisation des logiciels de la pharmacie</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, programmeurs/programmatrices, pharmaciens/pharmaciennes, propriétaire de la pharmacie</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie tient les données et les applications à jour, ce, conformément aux instructions.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Notions d'informatique, programmes d'application (logiciel de la pharmacie)</b>	Notions d'informatique, programmes d'application (logiciel de la pharmacie)	
<b>Capacités</b>	<b>Utilisation de l'ordinateur</b>	Utilisation de l'ordinateur	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, attention		

### 8.4. Correspondance

<b>Situation</b>	<b>Correspondance</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie assume quelques travaux de correspondance (p. ex. réclamations, lettres de félicitation, etc.).</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Règles de correspondance, langues</b>	Règles de correspondance	
<b>Capacités</b>	<b>Sens de l'organisation, aisance linguistique</b>	Sens de l'organisation, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Rapidité, sens de l'ordre, application		

## 8.5. Débiteurs/créditeurs et contrôle de la caisse

<b>Situation</b>	<b>Débiteurs/créditeurs et contrôle de la caisse</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie vérifie les débiteurs/créditeurs et la caisse de la pharmacie.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, code des obligations</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Notions de comptabilité</b>	Notions de comptabilité	
<b>Capacités</b>	<b>Utilisation de l'ordinateur, sens de l'organisation</b>	Utilisation de l'ordinateur, sens de l'organisation	
<b>Attitudes</b>	Minutie, honnêteté, discrétion		



## **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.

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

<b>Situation</b>	<b>Évaluation de l'état de santé d'un client/d'une cliente</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes

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

## 9.2. Conseils dans le secteur OTC

<b>Situation</b>	<b>Conseils dans le secteur OTC</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>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.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

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

### 9.3. Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques

<b>Situation</b>	<b>Conseils dans le domaine des produits parapharmaceutiques</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

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

#### 9.4. Préparation d'une pharmacie

<b>Situation</b>	<i>Préparation d'une pharmacie</i>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>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.).</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Typologie des clients/clientes, matériel de premiers secours, pathologies		<b>Matériel de premiers secours, traitement de petites urgences, pathologies</b>
<b>Capacités</b>		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	<b>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</b>
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, minutie, agilité		

## 9.5. Premiers secours

<b>Situation</b>	<b>Premiers secours</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, médecins, service des urgences
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	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
<b>Capacités</b>		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
<b>Attitudes</b>	Agilité, sens des responsabilités, sang-froid		

## 9.6. Traitement d'une demande pour un produit étranger

<b>Situation</b>	<b>Traitement d'une demande pour un produit étranger</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	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.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Médicaments, aisance linguistique	Médicaments, aisance linguistique, délais de livraison, modalités de commande	Médicaments
<b>Capacités</b>		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
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, esprit d'initiative, confiance en soi		

## 9.7. Conseils pour les voyages et vaccinations

<b>Situation</b>	<b>Conseils pour les voyages et vaccinations</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<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>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

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

## 9.8. Maniement d'articles en location

<b>Situation</b>	<b>Maniement d'articles en location</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<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>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes</i>

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

## 9.9. Identification et suivi de personnes dépendantes

<b>Situation</b>	<b>Identification et suivi de personnes dépendantes</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, médecins, clients/clientes, pharmaciens et médecins cantonaux, police</i>
<b>Activité</b>	<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>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	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	<b>Méthodes pour arrêter de fumer</b>
<b>Capacités</b>		Gestion de situations difficiles, sens de la communication, bonne mémoire, identification de la typologie des clients/clientes	<b>Gestion de situations difficiles, sens de la communication, bonne mémoire, identification de la typologie des clients/clientes</b>
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, agilité, discrétion		



## **Compétence 10: PROMOTION DES VENTES**

L'assistant/l'assistante en pharmacie connaît les différents principes de marketing et peut les appliquer dans le contexte de la pharmacie.

## 10.1. Aménagement du rayon OTC, du comptoir et de la vitrine

<b>Situation</b>	<b>Aménagement du rayon OTC, du comptoir et de la vitrine</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, industrie pharmaceutique
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie aménage une vitrine thématique attrayante et dispose les produits afin de promouvoir les ventes.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), normes de l'industrie

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Techniques de promotion des ventes et de marketing, liste des médicaments	Techniques de promotion des ventes et de marketing, liste des médicaments	
<b>Capacités</b>	Habilité manuelle	Habilité manuelle, contacts avec les fournisseurs (prospectus, échantillons, etc.), sens esthétique	
<b>Attitudes</b>	Créativité, sens de l'ordre		

## 10.2. Collaboration avec les entreprises

<b>Situation</b>	<b>Collaboration avec les entreprises</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, représentants commerciaux, pharmaciens/pharmaciennes
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie noue et maintient des contacts avec les représentants commerciaux et s'informe des offres spéciales dont il/elle pourrait profiter.
<b>Normes</b>	Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe), normes de l'industrie

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Gestion du stock, notions de comptabilité et de logistique	Entreprises, représentants commerciaux et leurs produits, gestion du stock, notions de comptabilité et de logistique	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication et de l'organisation, utilisation de l'ordinateur	Sens de la communication et de l'organisation, utilisation de l'ordinateur	
<b>Attitudes</b>	Confiance en soi, sens des responsabilités		

### 10.3. Réalisation de campagnes de santé publique et de promotion des ventes

<b>Situation</b>	<b>Réalisation de campagnes de santé publique et de promotion des ventes</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie participe à des campagnes de promotion de la santé et à des mesures de promotion des ventes. Il/elle attire l'attention des clients/clientes sur un sujet spécifique.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, dispositions légales (cf. annexe)</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Techniques de promotion des ventes et de marketing, typologie des clients/clientes, mesures de prévention, médicaments</b>	Mesures de prévention, médicaments	
<b>Capacités</b>	<b>Sens de la communication et de l'organisation</b>	Sens de la communication et de l'organisation, identification de la typologie des clients/clientes	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, agilité, créativité		

## **Compétence 11: PROFESSIONNALITÉ DE L'ASSISTANT/L'ASSISTANTE EN PHARMACIE**

L'assistant/l'assistante en pharmacie assume également ses responsabilités professionnelles vis-à-vis de son entourage social. Il/elle est capable de porter un regard critique sur son travail et est conscient/e de ses capacités ainsi que de ses limites. Il/elle peut ainsi développer ses compétences personnelles et participer à des formations continues qui lui permettent de suivre l'évolution de la profession et du marché du travail.

## 11.1. Présentation de l'image de la pharmacie

<b>Situation</b>	<b>Présentation de l'image de la pharmacie</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, autres personnes intéressées
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie présente la pharmacie comme un endroit où l'on peut obtenir des informations de qualité sur des questions de santé; il/elle veille en outre au respect de l'éthique professionnelle et du profil de la pharmacie.
<b>Normes</b>	Profil, réglementations internes

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, exigences de la clientèle, principes éthiques	Profil de la pharmacie, droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, exigences de la clientèle, principes éthiques	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication et de l'argumentation, autocritique	Sens de la communication et de l'argumentation, autocritique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, confiance en soi, tact		

## 11.2. Entretien avec des supérieurs

<b>Situation</b>	<b>Entretien avec des supérieurs</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, autres supérieurs
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie se conduit avec respect lors de ses entretiens avec son supérieur, il/elle fait preuve de sens critique, de transparence et de détermination.
<b>Normes</b>	Contrat de travail, réglementations internes, organigramme

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Contrat de travail, CO et CC	Organigramme, contrat de travail, CO et CC, réglementations internes	
<b>Capacités</b>	Sens de la communication, aptitude à négocier, sens critique	Sens de la communication, aptitude à négocier, sens critique	
<b>Attitudes</b>	Tact, sens des responsabilités, confiance en soi		

### 11.3. Gestion des compétences

<b>Situation</b>	<b>Gestion des compétences</b>
<b>Acteur</b>	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes (tiers)</i>
<b>Activité</b>	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie évalue l'offre de la formation continue et réfléchit à son plan de carrière.</i>
<b>Normes</b>	<i>Réglementations internes, directives concernant la formation continue</i>

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	<b>Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, possibilités de formation continue et postgraduée, situation du marché du travail</b>	Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, possibilités de formation continue et postgraduée, situation du marché du travail	
<b>Capacités</b>	<b>Analyse de soi et de la situation, sens de la planification</b>	Analyse de soi et de la situation, sens de la planification	
<b>Attitudes</b>	Soif d'apprendre et désir d'innovation, confiance en soi, esprit d'initiative		

## **Compétence 12:** **L'ASSISTANT/L'ASSISTANTE EN PHARMACIE DANS LE** **CONTEXTE SOCIOCULTUREL**

L'assistant/l'assistante en pharmacie est une personne bien intégrée dans la société qui participe à la vie sociale et culturelle. Il/elle dispose des ressources nécessaires pour aborder de manière confiante, ouverte et constructive toutes les formes de culture et il/elle se confronte à des sujets sociaux, politiques et économiques. Il/elle est un citoyen/une citoyenne responsable qui s'implique dans la vie de la communauté.

## 12.1. Intérêt pour les sujets politiques, économiques et socioculturels

<b>Situation</b>	<b>Intérêt pour les sujets politiques, économiques et socioculturels</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, collaborateurs/collaboratrices
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie s'intéresse aux questions de politique sanitaire, aux sujets économiques et socioculturels qui pourraient s'avérer déterminants pour la pharmacie. Il/elle est capable de débattre sur ces différents thèmes.
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Notions de politique sanitaire et sociale, compréhension de l'économie d'entreprise et de l'économie de marché («La pharmacie en tant que PME»), compréhension des problèmes sociaux, rôle de la pharmacie dans le contexte régional	Notions de politique sanitaire et sociale, compréhension de l'économie d'entreprise et de l'économie de marché («La pharmacie en tant que PME»), compréhension des problèmes sociaux, rôle de la pharmacie dans le contexte régional	
<b>Capacités</b>	Goût de la discussion, sens de l'argumentation et de la communication, ouverture au dialogue, sens critique, faculté d'écoute, aisance linguistique	Goût de la discussion, sens de l'argumentation et de la communication, ouverture au dialogue, aisance linguistique, sens critique, faculté d'écoute, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Esprit de tolérance, curiosité, tact		

## 12.2. Développement de la créativité et de la faculté d'expression

<b>Situation</b>	<b>Développement de la créativité et de la faculté d'expression</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie recherche et exerce une activité lui permettant de développer sa créativité et sa faculté d'expression (p. ex. dans le domaine musical, littéraire ou manuel) et ainsi d'en tirer un enrichissement personnel.
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Culture (presse quotidienne, littérature, musique, arts, etc.)		
<b>Capacités</b>	Sens esthétique, vivacité d'esprit		
<b>Attitudes</b>	Curiosité, agilité		



### 12.3. Participation au processus démocratique

<b>Situation</b>	<b>Participation au processus démocratique</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, institutions démocratiques
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie se forge une opinion personnelle sur des sujets de société et participe au processus politique et démocratique. Il/elle va par exemple voter.
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Institutions étatiques et politiques		
<b>Capacités</b>	Sens de l'analyse, vivacité d'esprit		
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, esprit communautaire, engagement		

### 12.4. Recours aux institutions juridiques dans des situations conflictuelles

<b>Situation</b>	<b>Recours aux institutions juridiques dans des situations conflictuelles</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie, institutions juridiques, syndicats
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie recourt aux institutions de droit public compétentes en cas de conflit de travail dans lequel il/elle est personnellement impliqué/e.
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Éthique et morale, dispositions légales, droit, institutions juridiques	Éthique et morale, dispositions légales, droit, institutions juridiques	
<b>Capacités</b>	Sens de l'analyse, vivacité d'esprit, sens de l'équité	Sens de l'analyse, vivacité d'esprit, sens de l'équité	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, esprit communautaire		

## 12.5. Utilisation des outils techniques à titre privé

<b>Situation</b>	<b>Utilisation des outils techniques à titre privé</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie se sert d'Internet pour remplir des Activités administratives quotidiennes (p. ex. versements, réservation de chambres d'hôtel, commande de marchandises, etc.)
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Technologies et médias	Technologies et médias	
<b>Capacités</b>	Sens de l'analyse, vivacité d'esprit	Sens de l'analyse, vivacité d'esprit	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, soif d'apprendre		

## 12.6. Développement de la personnalité et socialisation

<b>Situation</b>	<b>Développement de la personnalité et socialisation</b>
<b>Acteur</b>	Assistants/Assistantes en pharmacie
<b>Activité</b>	L'assistant/l'assistante en pharmacie explique de quelle façon il/elle a développé sa personnalité et s'est intégré(e) socialement. Sur cette base, il/elle sait comment agir face à des personnes de langue et de culture étrangères. Il/elle peut au besoin familiariser cette personne avec le contexte et la culture sociale du pays.
<b>Normes</b>	-

<b>Exigences requises</b>			
	<b>École</b>	<b>Pharmacie</b>	<b>Cours interentreprises</b>
<b>Connaissances</b>	Socialisation et construction identitaire, diversité culturelle et langues	Socialisation et construction identitaire, diversité culturelle	
<b>Capacités</b>	Sens de l'analyse, sens de la communication, aisance linguistique	Sens de l'analyse, sens de la communication, aisance linguistique	
<b>Attitudes</b>	Sens des responsabilités, tact, esprit de solidarité		

# Partie B: Structure curriculaire

---

## 1. Introduction

La **structure curriculaire** fait clairement apparaître que la formation professionnelle est une **activité commune englobant les trois lieux de formation**. Chaque lieu de formation doit contribuer à l'élaboration d'un profil de compétences, les priorités et les responsabilités de chacun étant bien évidemment précisées.

- En principe, l'école et les cours interentreprises transmettent les ressources des diverses compétences. Pour sa part, l'entreprise s'assure de la mise en pratique correcte des connaissances et veille ainsi à l'approfondissement des compétences.
- Au-delà de cet aspect, l'école professionnelle et les cours interentreprises se doivent néanmoins d'axer leur travail sur les compétences. Ils doivent en outre transmettre des ressources importantes pour l'entreprise et surtout les approfondir en fonction des besoins de la pratique.
- Les ressources et les compétences peuvent commencer à être transmises respectivement approfondies à divers moments et doivent toutes être acquises durant les trois ans.

La **structure curriculaire** pour la formation professionnelle initiale des assistants/assistantes en pharmacie:

- attribue les compétences aux divers lieux de formation et fixe le moment où elles doivent commencer à être transmises;
- comprend un tableau des leçons avec des remarques sur l'organisation des activités didactiques.

## 2. Attribution des compétences aux lieux de formation et début de la transmission des connaissances

Le profil de compétences des assistants/assistantes en pharmacie comprend 12 compétences. La transmission des ressources et l'approfondissement des compétences entre les divers lieux de formation sont mentionnés dans le tableau ci-après.

● = Transmission et approfondissement

○ = Surtout approfondissement

Compétences	Responsabilité principale	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année
1. Comportement au sein de l'équipe	Entreprise	●	●	●
2. Gestion de la marchandise	École professionnelle	●	○	○
3. Hygiène et sécurité	Entreprise	●	○	○
4. Travaux pharmaco-techniques	Cours interentreprises	●	○	○
5. Vente simple	Entreprise	●	●	○
6. Gestion des ordonnances	Entreprise		●	●
7. Contacts avec les partenaires du secteur de la santé	Entreprise			●
8. Travaux administratifs	École professionnelle	●	○	○
9. Consultation complexe à la clientèle	Cours interentreprises		●	●
10. Promotion des ventes	École professionnelle			●
11. Identification de l'assistant/l'assistante en pharmacie dans sa profession	École professionnelle	●	●	●
12. Compréhension du contexte socioculturel par l'assistant/l'assistante en pharmacie	École professionnelle	●	●	●

### 3. Tableau des leçons et organisation des activités didactiques

Secteur spécialisé	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	Total	Commentaire
Enseignement professionnel	240	120	80	<b>440</b>	Les branches professionnelles sont réparties dans deux secteurs: a) Connaissances professionnelles générales b) Connaissances professionnelles spécifiques
Gestion de la marchandise	40			<b>40</b>	Peut être enseigné en bloc ou tout au long de l'année
Travaux administratifs	80			<b>80</b>	Peut être enseigné en bloc ou tout au long de l'année
Promotion des ventes			40	<b>40</b>	Peut être enseigné en bloc ou tout au long de l'année
Identification de l'assistant/l'assistante en pharmacie dans sa profession	40	40	40	<b>120</b>	L'expérience de la personne en formation et l'ensemble du profil professionnel servent de cadre à la formation
Langue nationale locale	80	80	80	<b>240</b>	Traite d'aspects généraux et comprend un travail personnel d'approfondissement au cours du 5 <sup>e</sup> semestre
Langue étrangère	80	40	40+40	<b>200</b>	Bloc avec 40 heures: possibilité d'organiser un stage de six semaines dans une autre région linguistique ou de prendre d'autres initiatives (de préférence au début de la 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage; évent. à la fin de la 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage)
Économie, droit, société	80	40		<b>120</b>	Certains aspects sont abordés dans les secteurs spécialisés «Gestion de la marchandise» et «Promotion des ventes»
Sport	80	40	40	<b>160</b>	
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1440</b>	
<b>Nombre moyen de jours d'école</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		

# Partie C: Procédure de qualification

## 1. Aperçu de la procédure de qualification

Les principaux éléments de la procédure de qualification sont regroupés dans le tableau ci-après:

	Domaines de qualification	Forme et durée	Norme de réussite	Coefficient	Moment	Lieu de formation
1	Compétences	Évaluation finale des 12 compétences	Moyenne de toutes les compétences: note 4 au minimum	2	6 <sup>e</sup> semestre	Entreprise, école professionnelle, cours inter-entreprises
2	Travail pratique	Travail pratique imposé; durée: 2 heures	Note 4	2	6 <sup>e</sup> semestre	Entreprise
3	Connaissances professionnelles	3.1 Forme écrite; durée: 3 heures 3.2 Forme orale; durée: 30 minutes 3.3 Note d'école de toutes les années d'apprentissage	Note 4	2	6 <sup>e</sup> semestre	École professionnelle
4	Langue nationale locale	4.1 Forme orale; Durée: 30 minutes 4.2 Note d'école de la 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage (contient l'évaluation du travail personnel d'approfondissement du 5 <sup>e</sup> semestre)*		1	6 <sup>e</sup> semestre	École professionnelle
5	Langue étrangère	5.1 Forme orale; Durée: 30 minutes 5.2 Note d'école de la 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		1	6 <sup>e</sup> semestre	École professionnelle
6	Économie, droit, société	Note d'école des deux années d'apprentissage		1	4 <sup>e</sup> semestre	École professionnelle
	<b>Note globale</b>		<b>Note 4</b>			

\* Conformément à la directive, le résultat du travail personnel d'approfondissement qui englobe 40 leçons est pris en compte dans la note du 5<sup>e</sup> semestre. Il fait donc partie de la note d'école.

## 2. Éléments de la qualification finale

- Évaluation finale des compétences
- Procédure de qualification dans les domaines 2 à 6 conformément au tableau sous chapitre 1.

## 3. Principes de base pour l'évaluation des compétences

Les principes de base pour la qualification dans les diverses compétences sont présentés ci-après; ils se basent sur:

- l'évaluation finale des compétences;
- les évaluations intermédiaires des compétences;
- les mesures d'amélioration proposées et les répétitions annuelles.

Les compétences sont évaluées sur une échelle de six niveaux qui ont été ajustés à l'échelle de notes usuelle pour la certification. Tous les lieux de formation utilisent pour ce faire un **rapport de formation** spécifique et prédéfini. Il prévoit deux types d'évaluation en fonction du moment où il est rédigé: une appréciation (satisfaisant/insatisfaisant) et une évaluation finale avec l'indication du niveau atteint.

### 3.1. Évaluation finale des compétences

L'évaluation finale s'effectue sur la base du rapport de formation prédéfini, spécifique au lieu de formation. Les documents sont remis au début de la formation professionnelle initiale. Le lieu de formation mentionné sous le point 3.1 a-c veille à ce que les rapports soient remplis de façon coordonnée et remis à temps.

- Les compétences 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 et 10 sont exclusivement et de façon définitive évaluées par l'entreprise pendant la **3<sup>e</sup> année d'apprentissage**.
- Les compétences 4 et 9 sont évaluées pour moitié par l'entreprise et pour moitié par le cours interentreprises. La compétence 4 est évaluée de façon définitive à la fin de la 1<sup>re</sup> année d'apprentissage, et la compétence 9 à la fin de la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage. La compétence 9 fait en outre l'objet d'une évaluation intermédiaire à la fin de la 2<sup>e</sup> année d'apprentissage.
- Les compétences 11 et 12 sont évaluées de façon définitive par l'école professionnelle à la fin de la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage.
- Pour les 12 compétences, la norme de réussite est de 4 en moyenne. Toutes les évaluations sont retenues dans un rapport spécifique à chaque lieu de formation.

Pour résumer:

Compétences	Responsabilité principale	Évaluation la 3 <sup>e</sup> année
1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10	Entreprise	Entreprise 100%
4, 9	Cours interentreprises	Compétence 4: 50% cours interentreprises, 1 <sup>re</sup> année; 50% entreprise, 3 <sup>e</sup> année Compétence 9: 50% cours interentreprises, 50% entreprise
11, 12	École professionnelle	Compétences 11, 12: École professionnelle 100%

## 3.2. Évaluations intermédiaires des compétences

Les évaluations intermédiaires sont effectuées par l'entreprise, par l'école professionnelle et par les cours interentreprises.

L'**entreprise** rédige un **rapport** une fois par semestre. Ceci permet de procéder à une appréciation des compétences qui repose sur les activités et sur les contenus prévus et effectués. La transparence est ainsi garantie et il est possible de prendre d'éventuelles mesures d'amélioration.

L'appréciation s'effectue à deux niveaux:

- D'une part, le niveau atteint dans la compétence actuellement approfondie est indiqué.
- D'autre part, il est mentionné si le niveau atteint est **satisfaisant** ou **insatisfaisant**.

Si une compétence est jugée insatisfaisante, il faut alors

- a) fournir une justification et
- b) proposer des mesures d'amélioration.

L'**école professionnelle** rédige son **rapport** de façon similaire à l'entreprise pour les compétences 11 et 12.

Les **cours interentreprises** rédigent leur **rapport de formation** de façon similaire à l'entreprise et à l'école professionnelle pour les compétences 4 et 9.

## 3.3. Mesures d'amélioration proposées et répétitions annuelles

Si une personne en formation présente une compétence insuffisante à la fin de la première et de la deuxième année de formation, le lieu de formation compétent propose des mesures permettant de combler les lacunes.

Suivant les besoins, ces mesures peuvent englober diverses activités d'enseignement:

- Des exercices individuels spécifiques dans l'école professionnelle, l'entreprise et les cours interentreprises ou une répétition partielle de l'enseignement (évent. de modules) est envisageable.
- En accord avec l'entreprise, l'école fixe les mesures à prendre et coordonne leur implémentation.

Dans des situations graves, à savoir si un tiers et plus des compétences évaluées sont insatisfaisantes, il faut songer à faire répéter l'année d'apprentissage. La décision est prise par les partenaires contractuels.



## 4. Niveaux pour l'évaluation des compétences

Une échelle de six niveaux a été développée pour l'évaluation des compétences. Les niveaux sont définis sur la base de cinq critères, appliqués de façon cumulative:

**Transfert (transposition à d'autres situations), autonomie, fiabilité, complexité, créativité.**

### Niveaux et critères correspondants:

	Définition	Critères
1	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère quelques situations simples, clairement définies et structurées sous surveillance directe. Il/elle a la possibilité de demander facilement des compléments d'information.	
2	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère des situations similaires, simples, clairement définies et structurées, avec possibilité de demander facilement des compléments d'information.	Transfert
3	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère des situations similaires, simples, clairement définies et structurées dans un contexte connu, et ce, de façon routinière et indépendante.	Transfert + Autonomie
4	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère des situations similaires dans divers contextes, et ce, de façon routinière, indépendante et fiable.	Transfert + Autonomie + Fiabilité
5	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère des situations similaires, exigeantes, peu définies et structurées de façon indépendante et fiable.	Transfert + Autonomie + Fiabilité + Complexité
6	L'assistant/l'assistante en pharmacie gère de nouvelles situations exigeantes, complexes, peu définies et structurées de façon indépendante, fiable et créative en tenant compte des autres possibilités.	Transfert + Autonomie + Fiabilité + Complexité + Créativité

Cette échelle de niveaux est officiellement utilisée pour l'évaluation à la fin de la formation. Il faut atteindre le niveau 4 pour disposer des attitudes requises.

L'échelle sert toutefois aussi de référence pour les évaluations intermédiaires (appréciations comme **satisfaisant / insatisfaisant**).

Au cours de leur entretien avec l'assistant/l'assistante en pharmacie, le formateur et l'école professionnelle fixent les objectifs à atteindre et leur vérification en se basant sur l'échelle des niveaux et en se référant aux compétences. Ces points sont retenus dans la documentation de formation de la personne en formation.

# Partie D: Organisation, répartition et durée des cours interentreprises

---

## 1. Organe responsable

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

## 2. Organes

Les organes des cours sont:

- a. la commission de surveillance;
- b. les commissions 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 les convocations individuelles en accord avec l'autorité cantonale compétente. Elles sont envoyées aux entreprises formatrices 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 première année d'apprentissage (cours I) 4 journées de 8 heures
- la deuxième année d'apprentissage (cours II) 4 journées de 8 heures
- la troisième année d'apprentissage (cours III) 4 journées de 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 «Consultation complexe à la clientèle»**

- 9.1 Évaluation de l'état de santé momentané 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 «Consultation complexe à la clientèle»**

- 9.4 Préparation d'une pharmacie adaptée aux activités du client/de la cliente
- 9.7 Conseils pour les voyages et vaccinations
- 9.6 Traitement de la 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.

### **5. Calendrier**

Les cours doivent être organisés comme suit:

#### **Cours I:**

4 journées de cours le 2<sup>e</sup> semestre de la formation professionnelle initiale (février à mai)

#### **Cours II:**

4 journées de cours le 3<sup>e</sup> semestre de la formation professionnelle initiale (septembre à janvier)

#### **Cours III:**

4 journées de cours le 5<sup>e</sup> semestre de la formation professionnelle initiale (août à novembre)

Les cours peuvent être proposés la demi-journée, la journée entière ou en blocs.

Si plusieurs journées de cours sont proposées, elles doivent être organisées divers jours de la semaine ou les samedis afin que l'enseignement scolaire obligatoire soit assuré.

# Approbation et entrée en vigueur

---

Le présent plan de formation d'assistant/assistante en pharmacie CFC entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Pour l'organisation du monde du travail:

Liebefeld, 13.12.2006

**pharmaSuisse, Société Suisse des Pharmaciens**

Le président

sig. Dominique Jordan

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie selon l'article 7, paragraphe 1 de l'ordonnance sur la formation professionnelle d'assistant/assistante en pharmacie CFC du 14.12.2006.

Berne, 14.12.2006

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE**

La directrice:

sig. Ursula Renold

## Annexe: Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

Titre	Sources	Date
Ordonnance sur la formation professionnelle d'assistante en pharmacie CFC/assistant en pharmacie CFC	<a href="http://www.bbt.admin.ch">www.bbt.admin.ch</a>	14 décembre 2006
Plan de formation	<a href="http://www.phamasuisse.org">www.phamasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail → Plan de formation	14 décembre 2006
Plan de formation et documents didactiques pour les écoles professionnelles, les cours interentreprises et l'officine	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail → Rapports de formation	July 2007
Branche «Identification de l'assistant/l'assistante en pharmacie dans sa profession» (compétence 11)	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail → Ecole professionnelle	Fin 2006: disponible en d/f/i
Directives pour la procédure de qualification	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail → Procédure de qualification	Février 2011
Formulaire de notes	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail → Procédure de qualification	Novembre 2009
Plans de formation pour les trois lieux de formation	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail	Fin 2006: disponible en d/f/i

Documentation d'enseignement	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail	July 2007
Échelles de niveaux pour les 12 compétences	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail	En cours d'élaboration
Répertoire des équipements minimaux	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail	En cours d'élaboration
Index des ressources (connaissances, capacités, attitudes)	<a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a> → Formation → Assistante en pharmacie → Documents de travail	En cours d'élaboration