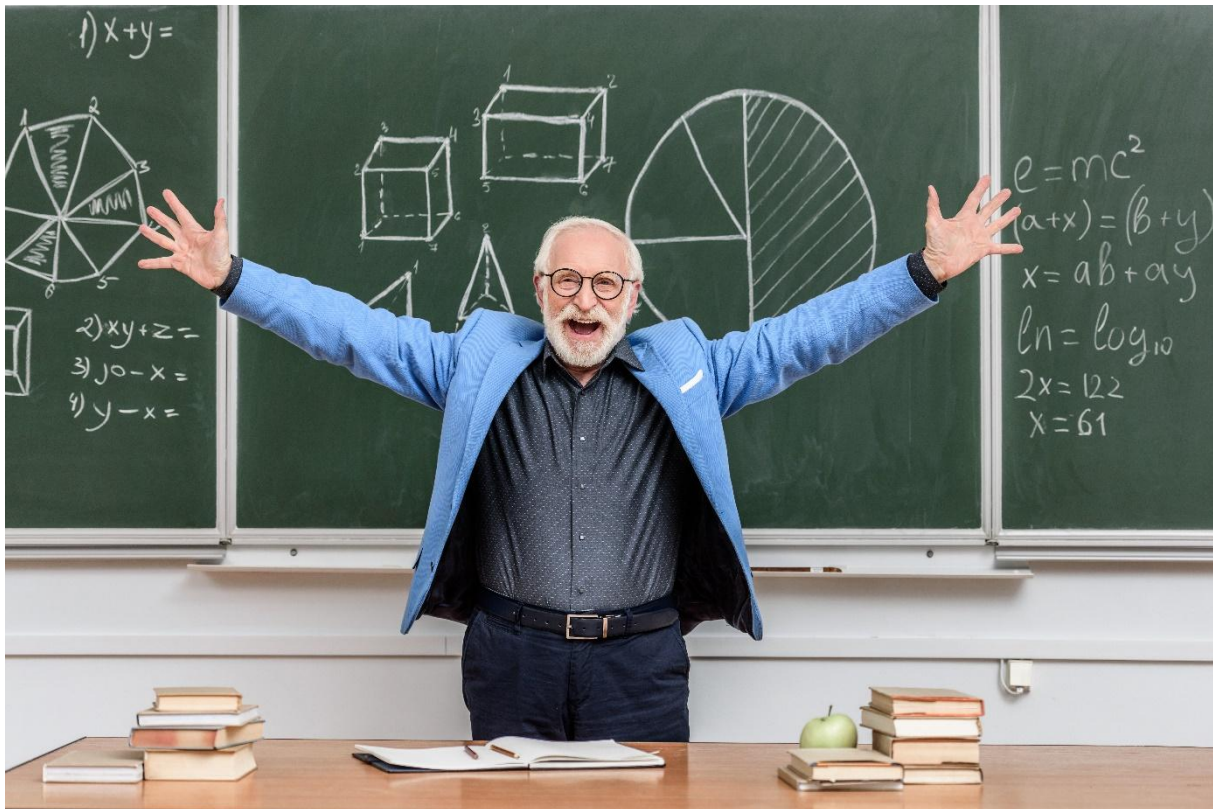


# Plan d'étude pour les écoles professionnelles Formation d'assistant / assistante en pharmacie CFC



<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Concept pédago-didactique.....</b>	<b>7</b>
<b>Tableau des leçons .....</b>	<b>11</b>
<b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage, 1er semestre.....</b>	<b>12</b>
<b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage, 2<sup>e</sup> semestre .....</b>	<b>38</b>
<b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage, 3<sup>e</sup> semestre.....</b>	<b>66</b>
<b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage, 4<sup>e</sup> semestre.....</b>	<b>80</b>
<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage, 5<sup>e</sup> semestre.....</b>	<b>90</b>
<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage, 6<sup>e</sup> semestre.....</b>	<b>105</b>
<b>Impressum.....</b>	<b>119</b>

## Introduction

Chères et chers enseignant-e-s, apprenti-e-s, lecteurs et lectrices, utilisateurs et utilisatrices,

À partir d'août 2022, la formation professionnelle initiale d'assistant-e en pharmacie CFC sera proposée dans les entreprises formatrices, dans les écoles professionnelles et dans le cadre des cours interentreprises (CI) selon le socle de formation révisé. Elle sera désormais mise en œuvre dans les trois lieux de formation avec un fort accent sur les compétences (orientation vers les compétences opérationnelles).

La formation professionnelle initiale vise à permettre l'acquisition des compétences nécessaires pour agir de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible dans les situations professionnelles courantes. Pour atteindre ce résultat, les apprentis perfectionnent les compétences opérationnelles décrites dans le plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent le cadre d'évaluation des procédures de qualification.

Dans le plan de formation, les compétences opérationnelles (CO) sont structurées en différents domaines (DCO). Ce document précise les compétences opérationnelles à acquérir sous la forme d'objectifs évaluateurs (CE) pour les trois lieux de formation.

## Plan d'étude pour l'école professionnelle

---

Le plan d'étude pour l'école professionnelle (PE EP) précise les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs du nouveau plan de formation. Grâce à des modules d'enseignement et d'apprentissage (ME/MA) ad hoc, il jette les bases d'une formation orientée sur la pratique à l'école professionnelle. Chaque module s'articule autour d'exemples tirés du monde du travail, servant de point de départ et de fil conducteur pour le développement des ressources (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) nécessaires à la maîtrise de ces situations. Les études de cas concrets constituent la base du transfert entre théorie et pratique.

Lors de l'élaboration du plan d'étude pour l'EP, une importance particulière a été attachée à la coopération entre les lieux de formation. L'harmonisation des contenus d'apprentissage dans les entreprises, dans les écoles professionnelles et dans le cadre des cours interentreprises (CI) est indispensable pour assurer le succès de la formation. Par conséquent, les modules sont adaptés aux programmes de formation pour les entreprises et aux programmes des CI. Ils sont en outre coordonnés de sorte que l'apprentissage des différentes compétences opérationnelles soit progressif et hiérarchisé. Afin de faciliter la coopération entre les lieux de formation, il est systématiquement fait référence aux uns et aux autres au début de chaque module.

Les modules du PE EP sont structurés conformément aux quatre périodes ou positions faisant l'objet de notes définies dans l'ordonnance de formation. Les domaines de compétences opérationnelles d et e sont regroupés.

<b>Domaines de compétences opérationnelles</b>	<b>1<sup>re</sup> an- née</b>	<b>2<sup>e</sup> an- née</b>	<b>3<sup>e</sup> an- née</b>
DCO a Conseiller et servir la clientèle (y compris en langue étrangère)	180	80	80
DCO b Remettre des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale	200	60	80
DCO c Réaliser des examens et des actes médicaux	40	40	40
DCO d Gérer des médicaments et d'autres produits DCO e Organiser et réaliser des tâches administratives	100	20	0

## Structure des modules

---

Le lien avec le domaine de compétences opérationnelles ou avec les compétences opérationnelles en question est établi au début de chaque module.

La coopération entre les lieux de formation est ensuite expliquée en faisant référence aux mandats pratiques en entreprise ou aux CI qui intègrent les CO simultanément, en amont ou en aval.

La situation professionnelle sert de point de départ et de fil conducteur pour le développement des ressources dans le module.

Les objectifs évaluateurs issus du plan de formation sont ensuite complétés par des objectifs d'apprentissage concrets pour l'EP. Ils définissent le volume et l'ampleur des ressources à développer dans le cadre du module.

L'illustration suivante présente la structure d'un module décrite supra.

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c3: Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.

L'assistant en pharmacie réalise selon le mandat du pharmacien, quelle que soit la situation et de manière autonome ou sous délégation de la pharmacienne/du pharmacien, des actes médicaux (premiers secours, prise en charge des plaies) et des traitements et documente la procédure selon les directives internes. Il planifie le suivi et la prévention des complications selon les directives. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (5e semestre)
<b>Prendre en charge une plaie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Red flags (plaies)</li> <li>Responsabilités (prise en charge des plaies)</li> <li>Exécution de la prise en charge des plaies</li> <li>Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé</li> <li>Prise en charge consécutive et suivi</li> </ul>	<b>Actes médicaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>BLS AED de l'Alliance des samaritains</li> <li>Matériel de pansement</li> <li>Mesures d'hygiène et de sécurité</li> <li>État de la plaie et prise en charge de la plaie</li> </ul>

### Prise en charge des plaies

20 périodes

#### Situation

- Un enfant vient de faire une chute à vélo et présente des égratignures aux mains et à un genou.
- Un homme d'un certain âge est tombé dans les escaliers et présente une contusion à la tête. Il saigne au genou et se plaint de fortes douleurs à la cheville.
- Une femme appelle la pharmacie: elle était en train de faire de la confiture quand, alors qu'elle remplissait les pots, la cuillère lui a échappé des mains, projetant une importante quantité de confiture sur son avant-bras.

[c3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la réalisation des actes médicaux et aux responsabilités correspondantes. (C2)

Conditions légales et exigences au niveau des locaux pour la réalisation d'actes médicaux (soin des plaies, premiers secours, vaccinations)

Fig. Structure d'un module d'apprentissage

### La formation à l'école professionnelle

La formation à l'EP est axée sur les compétences à acquérir. En d'autres termes, l'enseignement n'est plus centré sur les matières, mais orienté vers les compétences opérationnelles. Les situations professionnelles issues de la pratique présentées au début des modules servent de point de départ et de fil conducteur pour l'enseignement. Les ressources (connaissances, aptitudes et capacités) correspondant à ces situations sont constituées grâce à des approches d'enseignement et d'apprentissage ad hoc, le but étant que les apprenti-e-s développent une compétence dans chaque situation professionnelle. Dans la mesure du possible, les connaissances préalables et les expériences des apprenti-e-s issues des autres lieux de formation sont activées, et les contenus sont valable à compter d'août 2025

mis en relation grâce à des exercices et des tâches de transfert idoines. À l'instar des cours, les validations de compétences dans l'école professionnelle sont toujours axées sur les compétences opérationnelles et elles encouragent la pensée systémique, ainsi que la capacité à résoudre les problèmes. Le nombre de validations de compétences par module (notes), ou par position faisant l'objet de notes, dépend des directives cantonales.

**Le plan d'étude pour l'EP comprend:**

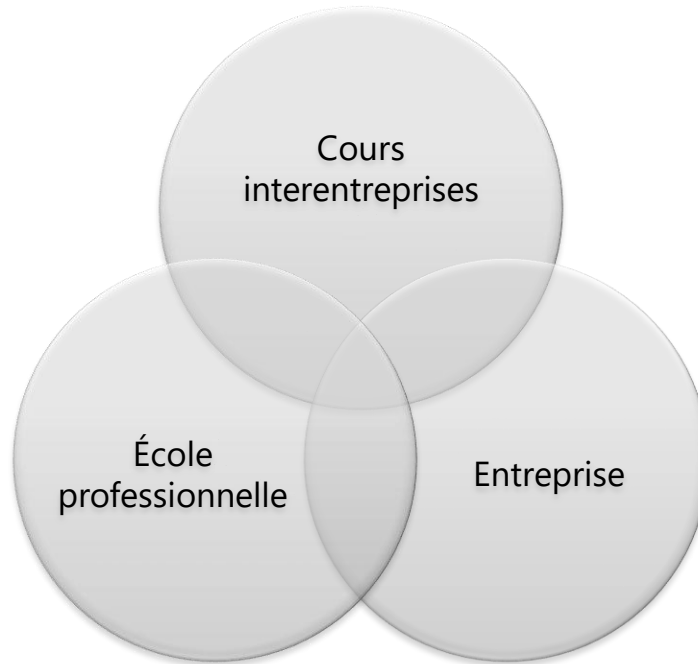
- un concept pédago-didactique
- un aperçu des compétences opérationnelles et de la répartition des périodes d'après l'ordonnance de formation (tableau des périodes d'enseignement)
- un aperçu des modules d'enseignement/d'apprentissage au début de chaque semestre
- une description des différents modules d'enseignement/d'apprentissage par semestre

**Autres documents** pertinents ou intéressants pour la coopération entre les lieux de formation et la mise en œuvre du plan d'étude de l'école professionnelle:

- plan de formation (PlaFo)
- ordonnance de formation (OrFo)
- dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (examen final)
- programme de formation pour les entreprises
- programme de formation pour les cours interentreprises

## Concept pédago-didactique

Le concept pédago-didactique comporte des lignes directrices élaborées en collaboration avec les responsables de la formation professionnelle des trois lieux de formation. Ces lignes directrices constituent une recommandation destinée à tous les enseignants, formateurs des CI et formateurs dans les entreprises. Elles formulent les valeurs pédagogiques et soutiennent la compréhension commune en vue de la mise en œuvre du nouveau socle de formation et d'une harmonisation optimale de la formation sur les trois lieux de formation.



### Placer les apprentis au centre des préoccupations

La réussite des apprentis est la priorité. Les formateurs des CI, enseignants et formateurs dans les entreprises s'appuient sur les compétences existantes et tissent une relation positive avec les apprentis. Ils favorisent la responsabilité individuelle des apprentis tout en l'exigeant.

La réussite de chaque apprenti est importante. Les enseignants prennent au sérieux les demandes et les besoins des apprentis, et dans la mesure du possible, les traitent de manière individuelle. Les apprentis disposent déjà de nombreuses compétences. Dans tous les lieux de formation, ces compétences servent de point de départ et les nouvelles ressources sont mises en relation avec les anciennes.

Les enseignants, les formateurs des cours interentreprises et les formateurs dans les entreprises accompagnent les apprentis dans leur processus d'apprentissage à travers des retours constructifs. Ces retours aident les apprentis à évaluer leurs propres connaissances et aptitudes ainsi qu'à identifier leurs progrès. Les apprentis bénéficient d'un soutien notamment à travers la plateforme de formation Konvink, les entretiens semestriels avec les formateurs de l'entreprise et des évaluations formatives et sommatives ou validation de compétences dans les CI et à l'école professionnelle. Les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants entretiennent avec les apprentis une relation valorisante, amicale et respectueuse. Outre les compétences spécialisées, la

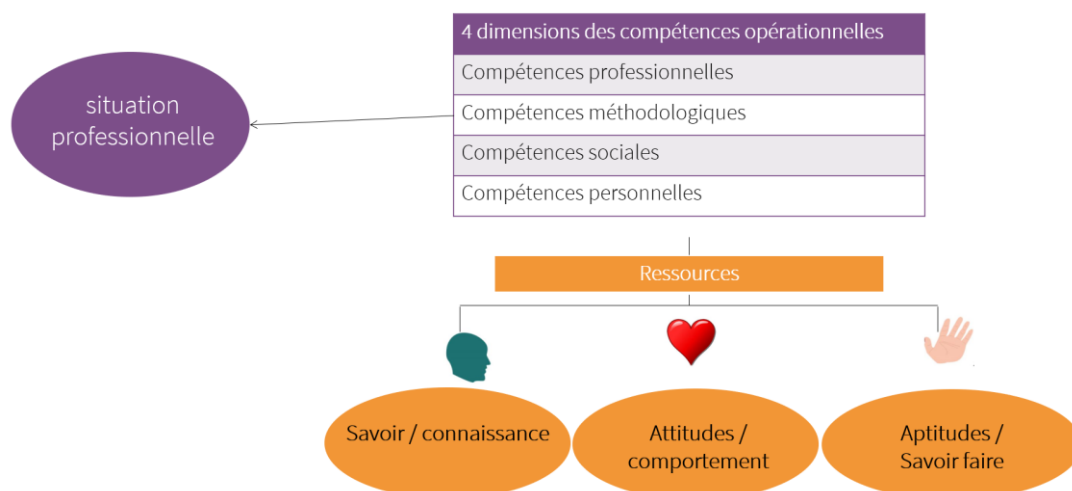
formation favorise également les compétences sociales et personnelles, afin que les apprentis deviennent des professionnels sûrs d'eux et dotés d'un esprit critique. Créativité, communication, collaboration et capacité à résoudre les problèmes, mais aussi motivation personnelle et autonomie sont des atouts qui gagnent en importance dans l'exercice de la profession. Ils seront donc encouragés dans les trois lieux de formation.

Grâce à des formes d'apprentissage appropriées, les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants permettent aux apprentis de participer aux décisions, de faire des choix libres, de disposer d'une certaine marge de manœuvre et de champs d'expérimentation. Ils accompagnent ainsi les apprentis dans le parcours qui fera d'eux des professionnels compétents. Des acquis durables exigent un apprentissage de la part des apprentis. Les méthodes employées lors des cours dans les écoles professionnelles et dans les CI sont conformes aux différents besoins d'apprentissage et objectifs évaluateurs, et permettent d'apprendre à la fois en groupe et en autonomie. En outre, des outils numériques qui constituent une composante importante de l'univers des apprentis sont utilisés de manière ciblée pour soutenir les activités pédagogiques et d'apprentissage.

## Dispenser une formation axée sur les compétences et la pratique

Les enseignants, formateurs des CI et formateurs dans les entreprises s'assurent que la formation est toujours orientée vers les compétences. La formation est axée sur des situations professionnelles concrètes et permet de développer les ressources nécessaires pour maîtriser ces situations.

La formation dans les trois lieux de formation est orientée vers les compétences<sup>1</sup>, cela signifie que les situations professionnelles issues de la pratique qui sont définies et décrites dans le plan de formation (compétences opérationnelles) servent de point de départ. Les ressources correspondantes (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) sont développées pour ces compétences.



Ce sont les mandats pratiques donnés dans le cadre de la formation en entreprise, des programmes de CI et du plan de formation pour les écoles qui garantissent l'acquisition des ressources. Avec ces instruments harmonisés, l'acquisition des ressources se fait de manière

<sup>1</sup> Une compétence désigne la capacité à activer consciemment des ressources (connaissances, aptitudes/capacités et attitudes) et à la combiner de manière créative et fonctionnelle afin de maîtriser des situations concrètes. (Kompetenzorientiert unterrichten – Das AVIVA-Modell, hep Verlag, 2013)



coordonnée dans les trois lieux de formation, où les situations concrètes issues de la pratique quotidienne constituent le point de départ. Ainsi, les objectifs évaluateurs et leurs contenus sont définis à l'aide de ces situations, le but étant que les apprentis apprennent à agir comme il se doit dans ces cas. À chaque fois que possible, les contenus sont mis en relation et les connaissances préalables et expériences issues des autres lieux de formation sont activées.

## **Exploiter systématiquement la coopération entre les lieux de formation**

Les formateurs en entreprise, les formateurs des CI et les enseignants veillent à mettre systématiquement en relation le développement des ressources. Ils s'orientent activement en fonction des autres lieux de formation à travers les contenus et la chronologie des processus d'apprentissage.

La coordination de la formation entre les différents lieux de formation est essentielle pour mettre en œuvre le modèle axé sur les compétences opérationnelles et permettre un processus d'apprentissage optimal. Chacun des trois lieux de formation contribue au développement des ressources conduisant à l'acquisition des compétences professionnelles des apprentis. Chaque lieu de formation possède ses particularités et ses points forts.

Chacun des trois partenaires de formation est conscient qu'il apporte sa contribution au succès de la formation professionnelle des apprentis. Il connaît ses possibilités et ses limites, et établit constamment des liens avec les autres lieux de formation. Si la qualité de la formation professionnelle initiale est à améliorer, cet objectif peut avant tout être atteint à travers une meilleure mise en relation des trois lieux de formation.

Les programmes des CI et le plan d'étude pour les écoles professionnelles indiquent les liens avec les autres lieux de formation dans les situations qui le permettent. La mise en relation des contenus de formation entre les lieux de formation est également prise en compte grâce à des mandats de préparation et de suivi des CI.

En outre, la plateforme Konvink favorise la coopération entre les trois lieux de formation par sa fonction même d'interface numérique entre ces entités: Outre la formation en entreprise, des documents et mandats de préparation et de suivi destinés aux CI sont également proposés sur Konvink.

## **Rendre visibles les acquis**

Au cours de la formation, les progrès de l'apprentissage sont évalués à l'aide d'instruments appropriés dans les trois lieux de formation et rendus visibles. L'évaluation des progrès accomplis est axée sur les compétences ou les situations professionnelles définies.

Dans l'entreprise, les acquis sont évalués chaque semestre par l'apprenti lui-même et par des tiers à l'aide de la boussole des compétences. L'exécution des mandats pratiques est également évaluée dans ce cadre et sert de base pour l'entretien de qualification avec les apprentis.

Dans les écoles professionnelles, mais également dans les CI, des approches pédagogiques et d'apprentissage appropriées, des exercices et des tâches de transfert, ainsi que des bilans (formatifs) sont mis en œuvre afin de rendre les progrès visibles. À l'instar des cours, les validations de

compétences dans les écoles professionnelles et les CI (sommatives) sont toujours axées sur les compétences opérationnelles et encouragent la pensée systémique ainsi que la capacité à résoudre les problèmes. Les validations de compétences sont notées. Les apprentis reçoivent des retours sur les solutions sous une forme appropriée. L'évaluation des acquis et l'attribution des notes sont transparentes pour les apprentis. Ils connaissent les critères d'évaluation et l'échelle de notation et peuvent donc comprendre l'évaluation.

## Tableau des leçons

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles École professionnelle	Périodes par semestre					
	1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage	
	1	2	3	4	5	6
<b>a. Conseil et service à la clientèle</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
a1 Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.	10	--	--	--	--	--
a2 Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	40	10	--	--	--	20 <sup>2</sup>
a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	30	40	20	20	20	
a4 Prendre note des réclamations des clients et les régler.	--	10	--	--	--	--
Langue étrangère	20	20	20	20	20	20
<b>b. Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
b1 Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	100	90	20	40	40	40
b2 Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien. b3 Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.	--	10	--	--	--	--
<b>c. Réalisation des examens et des actes médicaux</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.		20	20	20		
c2 Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.	--	--	--	--	10	--
c3 Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	20	--	--	--	--	--
c4 Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.	--	--	--	--	10	20
<b>d. Gestion des médicaments et des autres produits</b>	<b>40</b>	<b>40</b>				
d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	20	10	--	--	--	--
d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	20	--	--	--	--	--
d3 Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés.	--	10	--	--	--	--
d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.	--	20	--	--	--	--
<b>e. Organisation et réalisation des tâches administratives</b>		<b>20</b>	<b>20</b>			
e1 Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	--	10	--	--	--	--
e2 Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	--	--	10	--	--	--

<sup>2</sup> L'objectif évaluateur a2.7 (maladies transmissibles) est étudié dans le domaine de compétences opérationnelles a3. valable à compter d'août 2025

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles École professionnelle	Périodes par semestre					
	1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage	
	1	2	3	4	5	6
e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.	--	10	--	--	--	--
e4 Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie.	--	--	10	--	--	--

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

Compétence opérationnelle	Thèmes	Périodes
a1 Accueillir les clients, <b>identifier leurs besoins</b> et organiser la suite de la prise en charge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation et communication</li> <li>Recommandations et ventes complémentaires</li> </ul>	10
a2 Conseiller les clients en matière de <b>promotion de la santé et de prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentation</li> <li>Problèmes de peau et coups de soleil, médicaments semi-solides</li> </ul>	20 20
a3 Conseiller les clients dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les médicaments et produits correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Troubles gastro-intestinaux <ul style="list-style-type: none"> <li>Ballonnements, maladie cœliaque, intolérance au lactose</li> <li>Anatomie et physiologie des troublesGI</li> </ul> </li> <li>Affections cutanées <ul style="list-style-type: none"> <li>Mycose des pieds/des ongles, chute de cheveux</li> </ul> </li> </ul>	20 10
b1 Préparer les <b>médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale</b> , expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maladies de peau: acné <ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de substances actives: rétinoïdes, tétracyclines, anti-androgènes, acide azélaïque</li> </ul> </li> <li>Loi sur les produits thérapeutiques, gestion des ordonnances, passage du médicament dans l'organisme, langage technique</li> <li>Maladies de peau: eczémas <ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques, antihistaminiques, anesthésiques locaux, antiprurigineux, immunomodulateurs, antibiotiques</li> </ul> </li> <li>Assurances, gestion des ordonnances, RBP</li> <li>Maladies de peau: psoriasis <ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de substances actives: dérivés de la vitamine D, immunomodulateurs</li> </ul> </li> <li>Remise sans ordonnance</li> <li>Troubles du tractus gastro-intestinal: dyspepsie, nausées, diarrhées, constipation <ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de substances actives: prokinétiques, enzymes digestives, anti-diarrhéiques, laxatifs, antiacides, IPP, antibiotiques</li> <li>Solutions de réhydratation orale, prokinétiques, antihistaminiques, antiémétiques puissants <ul style="list-style-type: none"> <li>Formes galéniques solides</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	30 20 10 40
c3 Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge des plaies, hygiène, sécurité</li> <li>Types de plaies</li> </ul>	20

d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et d'autres produits manquants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commandes spéciales en Suisse et à l'étranger</li> <li>▪ Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock</li> </ul>	10 10
d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traiter la livraison</li> </ul>	20

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

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

L'assistant en pharmacie accueille les clients sur place, par téléphone, par e-mail ou via d'autres médias et communique avec eux dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Il prend note des demandes des clients et clarifie leurs besoins. Sur cette base, et en conformité avec ses responsabilités et les directives internes, il organise la suite de la prise en charge. S'il a des doutes éventuels au sujet de la bonne décision, il s'adresse au pharmacien.

Quand il discute avec les clients, l'assistant en pharmacie respecte les règles de la communication verbale et non verbale. Il mène l'entretien conformément à la situation et de manière axée sur l'obtention de résultats en posant des questions ciblées.

Mandat pratique Entreprise (1 <sup>er</sup> Semestre)	Mandat pratique CIE (2 <sup>e</sup> semestre)
<b>Accueillir les clients dans la pharmacie et identifier leurs besoins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besoins de la clientèle</li> <li>▪ Good welcoming practice (GWP)</li> <li>▪ Responsabilités</li> </ul>	<b>Introduction au domaine sans ordonnance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Typologie des clients</li> <li>▪ Techniques de questionnement</li> <li>▪ Good welcoming practice (GWP)</li> <li>▪ LINDA AFF</li> </ul>

### Accueil, communication, recommandations et ventes complémentaires 10 périodes

#### Situation

- Un client entre dans la pharmacie et demande un produit bien précis. Vous lui posez quelques questions pour cerner ses besoins. Le client vous répond agacé: «Cela ne vous regarde pas!».
- Une cliente demande un produit contre ses symptômes qu'elle vous décrit de manière confuse.
- Vous répondez au téléphone et avez du mal à comprendre la cliente.
- Le client est très soucieux de l'environnement et souhaite s'assurer que le lait maternel pour nourrisson qu'il va acheter ne contient pas d'huile de palme.

#### [a1.1] explique les conditions à remplir pour qu'un client se sente bien accueilli. (C2)

Comment l'atmosphère régnant dans la pharmacie influence la «première impression», attitude et présentation de l'assistant en pharmacie, accueil.

[a1.2] différencie les types de clients possibles et en déduit son propre comportement au contact de ces clients. (C4)

---

Types de clients (rationnel, dominant, hésitant, enthousiaste)  
Attitude personnelle (communication verbale/non verbale)  
Perception de soi et perception par les autres (propre comportement adapté aux différents types de clients)

[a1.3] détermine à partir d'exemples de cas les souhaits et les besoins des clients à l'aide de techniques de discussion et de questionnement appropriées et tout en tenant compte des messages non verbaux. (C4)

---

Communication avec les clients  
Communication au sein de l'équipe  
Communication avec les supérieurs  
Appliquer les GWP et le principe LINDAAFF

[a1.4] évalue les souhaits et les besoins des clients, en respectant le cadre de ses propres responsabilités (tri). (C5)

---

Écoute active  
Triage: développer la prise de conscience de ses propres limites / compétences; distinguer les tâches effectuées «sous la responsabilité», «conformément aux instructions» et «conformément au QMS».

[a1.5] .décrit des mesures de maintien de satisfaction de la clientèle et en déduit la mise en œuvre sur la base d'exemples de cas. (C3)

---

Satisfaction de la clientèle/ fidélisation de la clientèle grâce aux mesures suivantes:  
Recommandations complémentaires

[a1.6] explique la procédure, les techniques et les critères pour conclure avec succès un entretien de vente. (C2)

---

Argumentation : présenter le produit recommandé, mettre en avant les propriétés du produit, expliquer le bénéfice procuré, indiquer le prix.

[a1.7] décrit les différentes technologies de communication (e-mail, téléphone, en ligne, etc.) et leur importance pour les entretiens de conseil et de vente. (C2)

---

Règles de comportement selon la technologie de communication employée.  
Prise en compte lors de la communication de l'absence des signes de communication non verbaux.

[a1.9] décrit des exemples de produits fabriqués de manière durable, leur adéquation comme alternative aux produits conventionnels et leurs avantages écologiques. (C2)

---

Influence des préférences du client sur le comportement d'achat p. ex. le client est vegan, préfère les produits non testés sur les animaux ou est soucieux de l'environnement (pas de microplastiques, ni d'huile de palme, souhaite uniquement des produits bio, etc.).



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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	<p><b>Conseil et vente dans la promotion de la santé et la prévention des maladies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alimentation équilibrée</li> <li>▪ Différents besoins alimentaires</li> <li>▪ Conseils pour se protéger du soleil</li> </ul>

### Alimentation

20 périodes

#### Situation

- Une cliente souhaite s'informer sur différents types de régime. Elle souhaite suivre un régime lui permettant de perdre du poids de manière durable et de conserver son poids de forme.
- Un client d'une quarantaine d'années a été malade pendant plusieurs jours et avait perdu l'appétit. Peu à peu, il recommence à s'alimenter, mais il remarque qu'il ne peut pas encore manger normalement.
- Une jeune personne souhaite modifier son alimentation et renoncer autant que possible à la consommation de produits d'origine animale. Elle vous demande conseil.
- Une dame d'un certain âge n'a plus beaucoup d'appétit et ne peut rien manger. Son médecin lui a conseillé de suivre un régime riche en protéines.

[a2.1] utilise ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie, ainsi que celles sur l'influence de l'alimentation, de l'exercice physique et de la gestion du stress sur la santé, pour proposer des actions visant la promotion de la santé (C4)

Les besoins énergétiques (calculés à partir du métabolisme de base et de la dépense énergétique) dépendant du type d'activité physique / de stress et de leur fréquence ou intensité.

Permet de produire de l'énergie (combustion de nutriments à l'aide d'oxygène).

Permet idéalement d'obtenir un IMC de 20 à 25.

Comporte, selon les recommandations de la pyramide alimentaire:

Protéines: animales/végétales; éléments constitutifs (anticorps, hormones), fournisseurs d'énergie, maintien de la masse musculaire, constitution cellulaire.

Lipides: acides gras saturés/insaturés, cholestérol; fournisseurs d'énergie, éléments constitutifs (hormones, membranes cellulaires), isolants, très riches en calories, importants pour l'absorption des vitamines.

Glucides: polysaccharides, monosaccharides; sucres rapides (index glycémique élevé, sucres lents (index glycémique faible) ; fournisseurs d'énergie pour la fonction cérébrale et musculaire, régulation du transit intestinal.

Eau: élément constitutif, rôle de transport, régulation thermique.

Vitamines: importance et présence des vitamines liposolubles (A, D, E et K) et hydrosolubles (vitamines du groupe B, C, acide folique et biotine).

Sels minéraux: importance et présence de calcium, magnésium, sodium et potassium.

Oligo-éléments: importance et présence de fer, zinc, fluor, iode et sélénium.

Promotion de la santé: atteindre un poids normal, prévenir le surpoids (obésité) et l'insuffisance pondérale (anorexie, boulimie).

Symptômes: IMC supérieur à 25 ou inférieur à 20.

Anatomie/physiologie: métabolisme de base de l'organisme et importance de la production d'énergie par les glucides (énergie rapide, combustion dans les cellules), les protéines (les acides aminés sont les composants endogènes nécessaires aux liaisons protéiques), les lipides (stockage d'énergie / importance notamment des acides gras insaturés).

Pathologie: conséquence du manque d'activité physique, stress, comportement au sein d'un groupe de référence.

Gestion du stress: hormones du stress impliquées (adrénaline, cortisol), technique de respiration, méditation.

Activité physique: selon l'OMS, 2,5 heures d'activité physique ou de sport d'intensité moyenne par semaine ou 75 minutes à une intensité plus élevée sont nécessaires pour rester en bonne santé. Sont considérés comme activité physique: le vélo, le fitness, la marche, le football. À cela s'ajoutent différents entraînements de type endurance, musculation et exercices d'assouplissement. Personnes âgées: exercices de musculation, entraînement de l'équilibre, exercices d'assouplissement. Enfants et adolescents: au moins une heure de sport permet de renforcer les os, stimule le système cardiovasculaire, développe les muscles, améliore l'agilité et contribue au maintien de la forme physique.

Alimentation chez l'adolescent: besoins énergétiques des adolescents, besoin accru en calcium, importance du petit déjeuner, boissons de type eau minérale ou eau du robinet. Impact sur la santé des boissons énergisantes, boissons light, coca-cola, limonade, thé glacé, alcool et du fast-food. Alimentation équilibrée sans viande, sans sucreries ni snacks. Idéal de beauté et activité sportive excessive, régimes, laxatifs ou coupe-faim.

Alimentation chez l'adulte: besoins énergétiques selon l'activité et le sexe, besoins en protéines généralement couverts; surveiller la consommation de graisses, privilégier les glucides complexes, veiller à un apport élevé en fibres, vitamines et minéraux, boire suffisamment.

Alimentation des seniors: adapter l'apport énergétique aux besoins, veiller à une bonne hydratation, à des protéines en quantité suffisante, au besoin en vitamine D, identifier les carences alimentaires, stimuler le plaisir de manger, l'appétit (identifier les problèmes liés à de mauvaises dents, une altération du goût et de l'odorat, des problèmes psychiques, des difficultés de transit). Faciliter la prise alimentaire, la mastication, prévenir la constipation.

## [a2.2] explique l'importance des compléments alimentaires pour la santé et en déduit des recommandations pour la promotion de la santé. (C3)

---

Promotion de la santé en rappelant le besoin accru en micronutriments

- Lors de la prise de contraceptifs, d'antibiotiques, en cas de chimiothérapie
- Nutrition basée sur différentes formes d'alimentation
- Alimentation pendant la grossesse: besoin accru en acide folique (réduit le risque de spina bifida), en fer (augmentation de la quantité de sang), en calcium, en vitamine D (constitution des os du fœtus)

Formes d'alimentation

Types d'aliments (alimentation complète, végétarienne, vegan, dissociée, functional food).

Types de régime (régime sans lactose, régime pauvre en purines, régime pauvre en sel, régime riche en calcium, régimes protéinés, régimes riches en glucides, régimes amaigrissants, alimentation mixte).

Diète à la suite d'une intervention, maladie.

Cas spécifiques

Carence en vitamine A (rétinol): héméralopie; vitamine D3 (cholécalférol): rachitisme; vitamine K: trouble de la coagulation; vitamine C (acide ascorbique): retard de cicatrisation, susceptibilité accrue aux infections; vitamines



du groupe B: susceptibilité accrue au stress; vitamine B12: anémie; acide folique: anémie; acide pantothénique: mauvaise cicatrisation; biotine: chute de cheveux.

Carence en calcium: ostéoporose; magnésium: crampes musculaires; sodium: influence le volume sanguin.

Carence en fer: anémie; zinc / sélénium: déficience immunitaire; fluor: tendance accrue aux caries; iode: trouble de la fonction thyroïdienne.

Importance des acides gras insaturés pour le développement du cerveau, influence positive sur le métabolisme des lipides.

Acides aminés: composants de base pour la production de protéines endogènes telles que les anticorps, les enzymes, les hormones, les muscles.

#### [a2.5] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. (C4)

---

Maladies non transmissibles dont l'apparition peut être influencée par des mesures de prévention et par certains produits.

Alimentation, système digestif:

Surpoids: modification du style de vie, plus d'exercice, alimentation hypocalorique.

Constipation: alimentation riche en fibres, activité physique.

Hyperacidité, reflux: éviter le stress, le café et la nicotine.

#### [a2.6] décrit le bénéfice des prestations et des campagnes de prévention et explique le lien avec la vente de prestations. (C2)

---

La population est sensibilisée à certains problèmes de manière ciblée. Le dépistage et l'offre de prestations permettent d'éviter les maladies graves et de réaliser des économies.

Cancer du côlon: symptômes (douleurs, diarrhée, présence de sang dans les selles), prévalence à partir de 50 ans; prestation: conseil nutritionnel (consommation de fibres pour prévenir le cancer du côlon); analyse de selles en laboratoire.

Éviter le risque de chute chez les seniors par des exercices d'équilibre et de musculation et des articles d'hygiène pour leur permettre de rester mobiles.

## Problèmes de peau

20 périodes

### Situation

- Un père souhaite un produit de protection solaire pouvant convenir à toute la famille. Comme ils partent en vacances en Australie, il souhaite surtout un produit offrant une bonne protection contre les UV-A.
- Un homme a un coup de soleil sur les épaules. Sa peau est très rouge et il ressent des brûlures.
- Un client a une peau très sensible ayant tendance à démanger facilement. Il souhaite un traitement qu'il puisse utiliser à long terme lui permettant de réduire la fréquence de ces démangeaisons.
- Une mère de famille souhaite acheter des produits cosmétiques pour sa fille de 14 ans afin d'éviter les impuretés.
- Un homme vous montre une tache de pigmentation qu'il a sur le front et souhaite savoir s'il y a lieu de s'inquiéter. Il aimerait également quelque chose contre les rides du visage.

#### [a2.3] explique l'importance des crèmes solaires et des produits de soins pour le maintien de la santé de la peau. (C2)

---

Une peau saine:

Anatomie: (épiderme avec couche germinative et couche cornée, derme, hypoderme, glandes sébacées et glandes sudoripares, film hydrolipidique, vaisseaux sanguins, nerfs, tissu conjonctif constitué de collagène et de fibres élastiques).

Fonctions: thermorégulation (circulation sanguine, sudation, tremblements, rôle isolant), organe sensoriel, protection solaire (pigmentation, kératose, système de réparation), protection contre les infections (film hydrolipidique), synthèse de la vitamine D.

Une peau saine, c'est aussi des cheveux et des ongles en bonne santé.

Peau à problèmes:

Couperose (peau du visage extrêmement sensible avec de petits vaisseaux apparents) favorisée par la chaleur, la friction, le stress, etc. / Produits de soin contenant des additifs visant à renforcer le tissu conjonctif, pigments verdâtres.

Cellulite (trouble de l'hypoderme) suite à un surpoids, des troubles circulatoires, un manque d'exercice, etc. / Produits de soin contenant des additifs stimulant la circulation sanguine et raffermissant le tissu conjonctif.

Vergetures entraînées par une distension excessive de la peau, des changements hormonaux (grossesse) / Produits de soin contenant des additifs visant à renforcer le tissu conjonctif.

Causes de lésion de la peau:

Les rayons UV activent la pigmentation, provoquent des mutations cellulaires, des troubles de la pigmentation, des photodermatoses; les UV-A favorisent plus particulièrement le vieillissement de la peau; les UV-B sont notamment responsables du cancer de la peau.

Substances agressives (p. ex. produits d'entretien), air sec: déshydratation de la peau, diminution de la barrière lipidique, savon, en particulier altération du film hydrolipidique.

Frottement (durillons, cors).

Transpiration excessive.

Coup de soleil:

Symptômes: rougeur, douleur (brûlure au 1er degré), évent. formation de cloques (brûlure au 2e degré).

Anatomie/physiologie: protection solaire grâce à la formation de kératose (couche cornée) et grâce à la pigmentation (mélanocytes dans la couche germinative).

Pathologie: incidence des rayons UV sur la peau. Complications: pathologies dues à la chaleur, mélanome, lésion cutanée irréversible, vieillissement de la peau.

Produits: anesthésiques locaux.

Mesures à prendre: émollients, choix d'une forme galénique rafraîchissante, surveillance de la déshydratation de la peau, prise en charge des plaies, antalgiques.

Protection de la peau contre :

Les rayons UV: filtres chimiques, filtres minéraux (micropigments), importance de l'indice de protection solaire (IPS et de l'indice UV).

Le vieillissement: antioxydants (p. ex. vitamine E, coenzyme Q10, acide hyaluronique).

La déshydratation: produits relipidants (p. ex. céramides, huile d'amande douce).

Altération du film hydrolipidique: syndets légèrement acides.

Transpiration excessive et mauvaises odeurs: antitranspirants, déodorants.

#### [a2.4] décrit les différents types de peau et en déduit les besoins relatifs aux formes galéniques en tenant compte de leurs avantages et de leurs inconvénients. (C4)

---

On distingue différents types de peau selon la taille des pores, l'élasticité de la peau, son degré d'hydratation, sa teneur en graisse, sa sensibilité.

Évolue avec l'âge et selon les conditions extérieures.

Forme galénique: médicaments semi-solides: action en profondeur; choisir la forme galénique en fonction de l'état de la peau, de l'inflammation ou de l'endroit.

Distinction établie sur la base de:

- Teneur hydrique et teneur lipidique: pommade grasse (au sens littéral), émulsion E/H, émulsion H/E, emulgel, gel.
- Composition solide: pâte, pâte-crème.
- Consistance, viscosité: lotion, crème, pâte.

Avantages procurés par une teneur hydrique et une teneur lipidique élevées et une consistance légère.

Importance de l'émulsifiant, composition à base de tensioactifs, syndets.

Forme spéciale: préparations contenant des liposomes.

[\[a2.5\] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. \(C4\)](#)

---

Maladies non transmissibles dont l'apparition peut être influencée par des mesures de prévention et certains produits.

Peau

Eczémas: veiller aux mesures d'hygiène, préserver le film hydrolipidique, préserver la barrière lipidique.

Acné: éviter le stress, éliminer les peaux mortes (peeling), les préparations à base d'alcool éliminent le sébum et sont légèrement antiseptiques.

Coup de soleil:

Produits de protection solaire en prophylaxie, et également des produits après soleil (pour apaiser la peau).

Chapeau, parasol, lunettes de soleil

Éviter les rayons UV.

Adapter la protection solaire aux besoins des enfants, voyageurs et sportifs.

[\[a2.6\] décrit le bénéfice des prestations et des campagnes de prévention et explique le lien avec la vente de prestations. \(C2\)](#)

---

La population est sensibilisée à certains problèmes de manière ciblée. Le dépistage et l'offre de prestations permettent d'éviter les maladies graves et de réaliser des économies.

Cancer de la peau (mélanome): règle ABC, taches de pigmentation qui évoluent soudainement; autres formes de cancers de la peau.

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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	<p><b>Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance (maladies de peau)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poux</li> <li>▪ Verrues</li> <li>▪ Mycoses de la peau et des ongles</li> <li>▪ Chute de cheveux</li> </ul>

Recoupement possible avec le cours ECG:

- Avantages et inconvénients des différentes méthodes de paiement

### Troubles gastro-intestinaux

20 périodes

#### Situation

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

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Ballonnements

Symptômes: renvois, flatulences, crampes abdominales.

Anatomie/physiologie: voir compétences opérationnelles b1.

Pathologie: aliments crus métabolisés par des bactéries, formation de gaz, stress, boissons gazeuses, laxatifs.

Intolérance au lactose

Symptômes: diarrhée, crampes abdominales, ballonnements.

Anatomie/physiologie: concentration en lactase réduite dans l'intestin grêle. Le lactose se retrouve dans le gros intestin et absorbe l'eau par osmose. Il est alors métabolisé par la flore bactérienne ce qui entraîne la formation de gaz.

Cause: déficit en lactase.

Facteurs de risque: appartenance ethnique, âge.

Complication: de lésions de la muqueuse (malabsorption), carence en calcium

#### Maladie cœliaque

Symptômes: diarrhée, vomissements, ballonnements, perte d'appétit.

Cause: le gluten est difficile à digérer et peut passer à travers la barrière épithéliale de l'intestin et provoquer une **réaction immunitaire** inflammatoire chez les personnes prédisposées. Lésion de la muqueuse de l'intestin grêle, aplatissement des villosités et augmentation de la taille des cryptes. Prédilection génétique, sexe, appartenance ethnique.

Facteur déclencheur: aliments contenant du gluten.

Complications: mauvaise absorption de certains nutriments essentiels.

Anatomie/physiologie: digestion mécanique et chimique.

Œsophage, estomac: digestion mécanique et chimique, pepsine, acide chlorhydrique, production de mucus, péristaltisme. Duodénum: digestion chimique, amylases, lipases, protéases, acide biliaire.

Pancréas: fonction exocrine avec production d'amylases, lipases et protéases.

Foie/vésicule biliaire: excrétion, métabolisme, désintoxication, veine porte, effet de premier passage, sécrétion de bile, synthèse du cholestérol.

### [a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Produits contre les ballonnements médicaments contre les flatulences (siméticone), spasmolytiques / fruits du fenouil, cumin, probiotiques.

Mesures: éviter les aliments crus.

Produits contre l'intolérance au lactose: administrer de la lactase en cas de consommation de produits laitiers, proposer des produits sans lactose (forme galénique).

Mesures: adapter son alimentation, renoncer aux aliments contenant du lactose.

Produits contre la maladie cœliaque: proposer des produits sans gluten.

Mesures: adapter son alimentation (renoncer au gluten, à savoir au blé).

### [a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2.

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

### [a3.7] explique les techniques et critères pour conclure correctement un entretien de vente et décrit les différentes méthodes de paiement ainsi que leurs avantages et inconvénients. (C2)

---

Formules pour la conclusion de la vente.

Avantages et inconvénients des différentes méthodes de paiement → également étudié dans le cadre d'ECG.



### Situation

- Un client se plaint de fortes démangeaisons entre les orteils.
- Une jeune femme avec un enfant de deux mois se plaint de chutes de cheveux.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

#### Mycose des pieds

Symptômes: démangeaisons entre les orteils, sensation de brûlure, rougeur, desquamation, ampoules.

Cause: infection cutanée causée par une mycose qui s'étend. Facteur favorisant: climat chaud et humide.

#### Mycose des ongles

Symptômes: coloration jaunâtre et épaissement de l'ongle.

Cause: infection à Candida. À distinguer du psoriasis unguéal.

#### Chute de cheveux

Symptômes: le patient perd ses cheveux.

Anatomie/physiologie: structure du cheveu, cycle et fonction du cheveu.

Pathologie: alopecie héréditaire, chute de cheveux après un stress intense, alopecie en plaque, chute de cheveux due à la prise de cytostatiques, alopecie liée à l'âge.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

#### Mycose des pieds

Antifongiques topiques: antifongiques azolés et terbinafine.

#### Onychomycose

Antifongiques topiques et systémiques (RX), kératolytiques, stylet contre la mycose des ongles contenant des acides et des huiles essentielles.

#### Chute de cheveux

Produits: minoxidil, compléments alimentaires (acides aminés, biotine, minéraux, extrait de millet, poudre de silice, huile de germe de blé, levure)

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2; plus spécifiquement:

Glucocorticoïdes locaux: EI: retard de cicatrisation, atrophie cutanée, augmentation du risque d'infection (en particulier mycose et virus) – CI: enfants, ne surtout pas appliquer sur le visage ni sur de grandes surfaces.

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

#### Mycose des pieds

Prévention: porter des sandales de bain à la piscine, bien se sécher les pieds, opter pour des chaussures où le pied respire, recommander des anti-transpirants, lavage des chaussettes à haute température, spray pour chaussures.

## Domaine de compétences opérationnelles b:

### Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

#### Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	ContenuCIE

#### Maladies de peau: acné

30 périodes

##### Situation

- Une jeune femme souhaite quelque chose contre les boutons. La dernière fois, on lui a vendu un produit qui a taché ses draps. Elle veut donc autre chose.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour des médicaments contre une acné sévère.
- Elle aimerait savoir si les comprimés prescrits sont vraiment plus efficaces que les préparations à appliquer localement utilisées jusqu'ici.
- Elle doit payer les médicaments de sa poche à la pharmacie. Elle souhaite qu'ils soient le moins cher possible pour une qualité identique.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTH, LStup, LAMal). (C2)

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

[b1.11] décrit les modalités de paiement possibles par rapport à la couverture d'assurance du patient (LAMal, LCA, LAA, RBP). (C2)

Importance de la LPTH: établir la distinction entre les termes suivants: médicaments (dans ce contexte au sens de la pharmacopée), dispositifs médicaux, spécialités pharmaceutiques; établir la distinction entre origine des principes actifs, autorisation par Swissmedic, classification des médicaments par liste (A, B, D, E, B- et B+). Compendium, Pharmavista, liste rouge.

Langage technique: définition des termes indication, contre-indication, interaction, effets secondaires, adhésion thérapeutique, dosage, dose.

### [b1.2] décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une ordonnance. (C2)

---

Structure d'une ordonnance standard, domaine de validité, validation d'ordonnance, abréviations importantes, règles en matière de renouvellement.

Reconnaître les différentes ordonnances: étrangères, dentiste, vétérinaire, naturopathe, comportement en cas de contrefaçons.

### [b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

---

Groupes de substances actives:

Par voie systémique: rétinoïdes (réduisent la production de sébum, empêchent la kératinisation), tétracyclines (ont une action antibiotique, éliminent les bactéries), anti-androgènes (réduisent la production de sébum).

Application locale: rétinoïdes, acide azélaïque.

Autres applications locales: antibiotiques, peroxyde de benzoyl.

Indication: acné moyenne à sévère.

Anatomie/physiologie: fonction des glandes sébacées.

Pathologie: séborrhée, particulièrement favorisée à la puberté par les hormones sexuelles mâles (inhibition par les anti-androgènes / réduction de la production de sébum par les rétinoïdes), trouble de la kératinisation (rétinoïdes, kératolytiques), et de ce fait mauvaise élimination du sébum, présence de bactéries (traitement par antibiotiques).

Symptômes: comédons, papules, pustules, boutons.

Groupe de substances actives: kératolytiques, peroxyde de benzoyl.

Indication: acné légère.

Symptômes: comédons se transformant en bouton. Sont surtout présents dans le visage et en haut du dos.

### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Rétinoïdes:

CI: grossesse → tératogénicité

EI: sécheresse de la peau et des muqueuses, saignements de nez, douleurs musculaires, céphalées, dépressions (risque suicidaire), toxicité hépatique, photosensibilité.

Tétracyclines:

EI: photosensibilité.

IA: antiacides, préparations multivitaminées, calcium, fer, magnésium.

CI: grossesse et enfants de moins de 8 ans.

Peroxyde de benzoyl:

EI: photosensibilité accrue.

### [b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C2)

---

Pression des coûts dans le système de santé.

Type de prescription sur l'ordonnance (principe actif, mention «sic»), liste de génériques (LAMal).

Différences entre les génériques et les préparations originales avec biodisponibilité.

Raisons expliquant les différences de prix.

Conséquences pour les patients en cas de refus (augmentation de la quote-part).





[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

En particulier: rétinoïdes:

Précautions d'emploi: éviter l'hypervitaminose A, contrôler les valeurs hépatiques.

Traitements complémentaires: produits hydratants et relipidants notamment pour les lèvres; larmes artificielles pour les yeux; solutions isotoniques pour le nez.

Antibiotiques: prise correcte de tétracyclines, ne pas administrer en position allongée ou avant le coucher.

Anti-androgènes: uniquement pour les femmes, schéma posologique de la pilule contraceptive.

Peroxyde de benzoyle: décoloration du linge.

Mesures à prendre: nettoyage, élimination du sébum et désinfection: application de toniques pour le visage contenant de l'alcool, syndets légèrement acides; peeling afin de réduire les comédons (ne pas exercer de pression pour les faire sortir).

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Les formes galéniques permettent l'administration des principes actifs.

Administration de médicaments: Voies d'administration; absorption, distinction entre action locale et systémique, effet (distinction causal/symptomatique); voies d'élimination (par le foie, les reins, la peau, les poumons); métabolisme.

## Maladies de peau: eczéma

20 périodes

### Situation

- Un client souhaite savoir si les produits de soin pour la peau prescrits par son médecin contre la dermatite atopique sont remboursés par la caisse-maladie.
- Pour que la cliente utilise correctement les médicaments prescrits, vous notez les instructions sur la boîte. Après vérification par le pharmacien, vous lui remettez les médicaments et lui expliquez la posologie et le mode d'emploi.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPT, LStup, LAMal). (C2)

---

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

---

[b1.11] décrit les modalités de paiement possibles par rapport à la couverture d'assurance du patient (LAMal, LCA, LAA, RBP). (C2)

---

Types d'assurance (LAMal, LAA, AI, AM)

Listes de la LAMal: LS, LN, HL, LPPA

Distinction entre l'assurance de base et l'assurance complémentaire

Vérifier la quote-part et les limitations dans la liste des spécialités

Signification de la validation par l'AM

Validation par la caisse-maladie du numéro d'assurance

Accident: employeur, date de l'accident, numéro d'accident

Assurances-maladie, assurance-maladie pour demandeurs d'asile

RBP actuelle: principe du tiers garant/payant; dispositions tarifaires (concerne les médicaments soumis à ordonnance de la LS), justification des différentes positions de facturation (p. ex. validation médicament, validation traitement, taxe de substitution).

Limitations, participations aux coûts LiMA → étudié dans le cadre des compétences opérationnelles b3 au 2<sup>e</sup> semestre

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

---

Groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques (anti-inflammatoires, antiallergiques, immunosuppresseurs), antihistaminiques (antiallergiques, antiprurigineux), anesthésiques locaux (lidocaïne), antiprurigineux (menthol, polidocanol).

Autres: émollients

Indication: eczéma

Anatomie/physiologie: fonction de barrière, en particulier film hydrolipidique et épiderme (couche cornée: réservoir d'hydratation / couche germinative: régénération cellulaire).

Symptômes généraux: maladie inflammatoire de la peau s'accompagnant de rougeurs, tuméfaction, prurit, cloques et peau sèche allant jusqu'à la formation de croûtes et de squames.

Indication eczéma craquelé

Cause: peau sèche (solllicitation extrême due à un lavage fréquent, des substances irritantes, aux facteurs environnementaux, à une faible production de sébum, au diabète, au vieillissement de la peau, aux médicaments)

Indication: eczéma de contact allergique

Symptômes: réaction allergique retardée s'accompagnant de rougeurs, papules, œdèmes, cloques prurigineuses.

Causes: allergie de type IV déclenchée par un allergène de contact.

Allergènes de contact les plus fréquents: nickel, cobalt, chrome, graisse de laine, baume du Pérou.

Groupes de substances actives supplémentaires: immunomodulateurs, acides gras

Indication: dermatite atopique (névrodermite)

Symptôme: d'affection cutanée inflammatoire et chronique.

Causes: facteurs génétiques, barrière cutanée altérée, facteurs inflammatoires et immunitaires, allergies.

Complications: complications psychosociales, surinfections de la peau présentant déjà des lésions. Le patient présente bien souvent également de l'asthme, une rhinite allergique, de l'urticaire.

Mesures complémentaires: éviter le stress, se couper les ongles courts, veiller à ce que la peau ne se dessèche pas.

Groupes de substances actives supplémentaires: oxyde de zinc, antifongiques, antibiotiques.

Indication: intertrigo (eczéma intertrigineux)

Symptômes: inflammation cutanée qui apparaît dans les plis de la peau, démangeaisons, sensation de brûlure, douleurs. Cause: frottements de la peau, forte humidité et chaleur.

Facteurs de risque: surpoids, obésité, activité sportive.

Mesures: opter pour des formes galéniques rafraîchissantes ou relipidantes.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antihistaminiques systémiques: HBP, prudence en cas d'asthme, fatigue, sécheresse buccale

Glucocorticoïdes: retard de cicatrisation, susceptibilité accrue aux infections

### [b1.7] décrit les prescriptions légales relatives à l'étiquetage des médicaments à délivrer, (C2)

---

Conformément au QMS, renseignements concernant: le point de remise, l'identification du patient, la posologie, le mode d'emploi, le numéro d'identification, la date de remise, la date de péremption, le prix, le stockage, les mesures de précaution.

### [b1.8] décrit la nécessité de la validation par le pharmacien. (C2)

---

S'effectue conformément au QMS: contrôle de l'ordonnance, identification: patient, médicament, IA à l'aide de l'historique du patient, CI, principe du double contrôle.

Responsabilités légales de la pharmacie.

Responsabilité du pharmacien (erreur de prescription du médecin, erreur de validation d'ordonnance par la pharmacie).

Loi sur les professions médicales: pharmacien (tâches, responsabilités).

### [b1.9] décrit les groupes de substances actives qui sont prescrites trop fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Traitements complémentaires: huile d'onagre, produits de soin pour la peau.

## Maladies de peau: psoriasis

10 périodes

### Situation

- Une cliente vous demande une crème à base de cortisone contre le psoriasis dont elle souffre depuis longtemps et ne comprend pas qu'elle ait besoin d'une ordonnance. Elle veut que vous lui remettiez le produit et ne souhaite pas se rendre expressément chez le médecin pour cela.

### [b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

---

Groupes de substances actives: dérivés de vitamine D, immunomodulateurs

Autres groupes de substances actives: glucocorticoïdes topiques, rétinoïdes (kératolytiques), émoullients.

Indication: psoriasis

Pathologie: maladie auto-immune, altération des cellules cutanées, hyperprolifération et différenciation incomplète, dilatation des vaisseaux sanguins, migration des cellules immunitaires.

Symptômes: d'affection cutanée non infectieuse se présentant sous forme de plaques à délimitation nette, rouges claires, sèches, recouvertes de squames argentées. Au niveau des coudes, des genoux et du cuir chevelu.

Démangeaisons, brûlures, douleurs.

Complication: atteinte des articulations, des ongles.

Causes: facteur héréditaire, réaction immunitaire et inflammatoire, facteur déclencheur.

### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Traitements complémentaires: émoullients, bains (sel de mer), photothérapie.

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise conformément à la loi sur les produits thérapeutiques, aux directives pour les remises en urgence, situations d'urgence (week-end, service de nuit).

Absence du médecin

Obligation de documentation

Prise de contact avec le médecin

Listes spéciales B+ et B-

## Troubles du tractus gastro-intestinal: dyspepsie, nausées, vomissements, diarrhées et constipation 40 périodes

### Situation

- Un patient est un nouvel assuré de sa caisse-maladie et celle-ci exige qu'il règle ses médicaments en pharmacie. Son ordonnance comporte des médicaments contre les maux d'estomac. Il s'étonne des nombreuses positions supplémentaires qui s'ajoutent au prix des médicaments.
- Une cliente vient avec une ordonnance pour différents laxatifs qu'elle doit prendre avant une coloscopie.
- Un client présente une ordonnance sur laquelle figurent du pantoprazole et un phytomédicament à base de substances amères. Il aimerait savoir s'il doit continuer à prendre son antiacide et se renseigne sur le temps nécessaire avant de pouvoir constater une amélioration.
- Un client suivant un traitement anticancéreux se voit prescrire un antiémétique puissant. Mais il n'arrive pas à avaler les comprimés.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: procinétiques, enzymes digestives

Indication: troubles digestifs

Symptômes: ballonnements, douleurs épigastriques, inconfort.

Groupes de substances actives: antiacides, IPP.

Indication: brûlures d'estomac, reflux

Symptômes: brûlures derrière le sternum et renvois acides, enrouement, toux, nausées.

Causes: faiblesse du sphincter œsophagien, hyperacidité.

Facteurs de risque: alimentation, alcool, café, tabac, médicaments, stress, surpoids, grossesse.

Groupes de substances actives: IPP, antiacides, antibiotiques (traitement d'*Helicobacter pylori*)

Indication: gastrite (inflammation de la muqueuse de l'estomac)

Symptômes: sensation de compression, lourdeurs d'estomac, douleurs, perte d'appétit, nausées, vomissements.

Cause: infection à *Helicobacter pylori*, substances agressives telles que l'alcool, les antidouleurs (AINS), les cytotostatiques, les glucocorticoïdes.

Groupes de substances actives: solutions de réhydratation orale, procinétiques, antihistaminiques, antiémétiques puissants.

Autres groupes: phytomédicaments (gingembre), homéopathie: *Nux vomica*, *Colchicum*, *Ipecacuanha*.

Indication: nausées et vomissements.

Symptômes: sensation désagréable provoquant le vomissement. Réaction autonome du corps. Mécanisme de protection contre les aliments toxiques et non comestibles, ainsi que les substances nocives. La nausée peut entraîner une pâleur, l'accélération du rythme cardiaque, de la transpiration, une salivation excessive et l'alternance entre une sensation de froid et de chaud.

Complication: déshydratation.

Causes: grippe intestinale, maladies infectieuses, fièvre, grossesse, médicaments (chimiothérapie), alcool, vertiges, migraine, douleurs.

Groupes de substances actives: antidiarrhéiques, ralentisseurs de la motilité intestinale (loperamide), adsorbants (charbon), solutions d'électrolytes, probiotiques / tanins (thé noir).

Anatomie/physiologie: importance du microbiome intestinal / processus d'absorption, en particulier concentration des selles dans le côlon.

Pathologie: dérèglement du microbiome intestinal suite à la prise de médicaments (antibiotiques), infections/troubles de l'absorption dus à des aliments laxatifs (influence de l'osmose), processus inflammatoires. Mesures: boire suffisamment (préparation de solutions à d'électrolytes), suppression de certains aliments, diète.

Indication: diarrhées.

Symptômes: selles plus fréquentes, consistance molle ou liquide.

Groupe de substances actives: laxatifs. Laxatifs à action osmotique (sucres-alcools et sel); macrogols liant l'eau (PEG); laxatifs de lest, lubrifiants, laxatifs de contact (bisacodyl) en situation aiguë / graines de plantain, graines de lin, figues, anthraquinones (feuilles de séné, fruits).

Anatomie/physiologie: importance du péristaltisme intestinal. Pathologie: ralentissement du péristaltisme intestinal dû au manque d'activité physique, à des médicaments (p. ex. les opiacés), à une grossesse / à des selles trop dures, p. ex. en raison d'un régime alimentaire pauvre en fibres.

Indication: constipation.

Symptômes: la fréquence des selles est inférieure à trois fois par semaine, consistance dure et sèche.

Complication: troubles hémorroïdaires, les veines situées à proximité du sphincter augmentent de volume, ce qui entraîne des saignements, des démangeaisons; occlusion intestinale.

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antiacides: forment des liaisons avec certains autres médicaments qui nuisent à l'absorption (fer, tétracyclines)

Ralentisseurs de la motilité intestinale.

EI: constipation.

CI: ne pas utiliser en cas d'infection, de fièvre.

Charbon

EI: coloration noire des selles.

IA: lie d'autres médicaments.

Laxatifs de lest

EI: ballonnements.

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation correcte des spécialités mentionnées.

Troubles digestifs: mode de vie sain, activité physique.

Reflux gastro-œsophagien: surélever la tête du lit, perdre du poids, réduire le stress, manger de petites portions.

Gastrite: éviter les boissons et les aliments irritants tels que l'alcool, le tabac et le café.

Vomissements et nausées: veiller à une hydratation suffisante, techniques de relaxation, un peu d'exercice physique, des repas en petites quantités, de l'acupuncture.

Chez la femme enceinte également possibles:

Diarrhée: solutions d'électrolytes, probiotiques.

Constipation: laxatifs de lest, magnésium (non autorisés: laxatifs de contact / anthraquinones).

Nourrissons et enfants:

Diarrhée: charbon (est également un antidote), solutions d'électrolytes (veiller à une hydratation suffisante, contrôler le poids), probiotiques (les ralentisseurs de la motilité intestinale sont contraindiqués).

Voyageurs: problèmes digestifs fréquents dus au changement de nourriture, diarrhée ou constipation, prophylaxie à base de probiotiques.

Clientèle souffrant de douleurs abdominales → diarrhée suite à un traitement antibiotique: probiotiques, compléments alimentaires afin de compenser la perte de nutriments.

Diarrhée/constipation: régénération intestinale à l'aide de probiotiques.

### [b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Formes galéniques solides

Comprimés: peuvent être avalés en entier ou mâchés, être dissous, sucés ou orodispersibles, question de la séabilité. Fabrication: par compression d'une poudre, granulés sous haute pression. Excipients: agent de remplissage souvent lactose, liant, diluant, lubrifiant. Avantages: prise simple, rapide et discrète, facilité de stockage, quantité de principe actif précise). Inconvénients: problèmes de déglutition, retard d'action), enrobage pour contrôler la libération du principe actif (en particulier gastro-résistance), masquage du goût.

Comprimés effervescents: sont mis dans l'eau avant la prise et forment une solution ou une suspension; l'effet effervescent est dû à une réaction chimique lors de laquelle du dioxyde de carbone est produit. Excipients: édulcorants, liants, conservateurs, colorants. Avantages: action rapide, en cas de difficultés de déglutition Inconvénients: peu discret, eau indispensable, doit être protégé de l'humidité, problème de goût, séabilité.

Capsules dures: l'enveloppe de la capsule est à base de gélatine ou de cellulose, l'intérieur contient le principe actif et l'agent de remplissage (lactose, mannitol, amidon et lubrifiant). Fabrication: les capsules se composent d'un corps et d'un capuchon, et sont remplies de poudres, de granulés, de pellets, de micro-comprimés ou de préparations semi-solides. Avantages: prise discrète, simple, facilité de stockage, le goût ou l'odeur désagréable sont enfermés à l'intérieur de la capsule. Inconvénients: problème de déglutition, action retardée. Certaines capsules peuvent être ouvertes. Avaler les capsules: humidifier les capsules avec un peu d'eau avant de les avaler.

Capsules molles: comportent une enveloppe renfermant un liquide ou un contenu semi-solide. L'enveloppe est en gélatine. Fabrication, plus compliquée que pour les capsules dures. Les capsules molles peuvent être avalées facilement, le contenu est déjà dissous. Le goût ou l'odeur désagréable sont masqués. Forme spéciale: capsules à mâcher.

Poudre/granulés: définition: composés de grains solides et secs, les granulés contiennent le principe actif et les excipients. Distinction entre les granulés effervescents, les granulés enrobés, les granulés gastro-résistants, les granulés avec libération modifiée. Les granulés sont importants pour la fabrication de comprimés ou le remplissage des capsules. Ils peuvent fondre en bouche, être mâchés, avalés ou dissous dans l'eau ou encore être dilués pour forme de suspension. Inconvénients: dosage imprécis.

Chewing-gums: préparations en doses unitaires à base de gomme, destinées à être mâchées. Le principe actif est libéré lors de la mastication.

Comprimés orodispersibles: comprimés non enrobés qui se dissolvent en bouche. Avantage: prise sans eau, en cas de difficultés de déglutition. Inconvénients: les comprimés ne peuvent pas être sortis de leur blister.

Comprimés sublinguaux. Avantages: action rapide, absorption via la muqueuse buccale.

Langage technique: définition des termes suivants: indication, contre-indication, interaction, effets secondaires, adhésion thérapeutique, abus, accoutumance, addiction.

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c3: Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.

L'assistant en pharmacie réalise selon le mandat du pharmacien, quelle que soit la situation et de manière autonome ou sous délégation de la pharmacienne/du pharmacien, des actes médicaux (premiers secours, prise en charge des plaies) et des traitements et documente la procédure selon les directives internes. Il planifie le suivi et la prévention des complications selon les directives. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (5e semestre)
<p><b>Prendre en charge une plaie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Red flags (plaies)</li> <li>Responsabilités (prise en charge des plaies)</li> <li>Exécution de la prise en charge des plaies</li> <li>Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé</li> <li>Prise en charge consécutive et suivi</li> </ul>	<p><b>Actes médicaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>BLS AED de l'Alliance des samaritains</li> <li>Matériel de pansement</li> <li>Mesures d'hygiène et de sécurité</li> <li>État de la plaie et prise en charge de la plaie</li> </ul>

#### Prise en charge des plaies

20 périodes

##### Situation

- Un enfant vient de faire une chute à vélo et présente des égratignures aux mains et à un genou.
- Un homme d'un certain âge est tombé dans les escaliers et présente une contusion à la tête. Il saigne au genou et se plaint de fortes douleurs à la cheville.
- Une femme appelle la pharmacie: elle était en train de faire de la confiture quand, alors qu'elle remplissait les pots, la cuillère lui a échappé des mains, projetant une importante quantité de confiture sur son avant-bras.

[c3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la réalisation des actes médicaux et aux responsabilités correspondantes. (C2)

Conditions légales et exigences au niveau des locaux pour la réalisation d'actes médicaux (soin des plaies, premiers secours, vaccinations)

[c3.2] explique les prescriptions relatives à l'hygiène, à la sécurité et à la protection de la santé pour la réalisation des actes médicaux. (C2)

Hygiène

Définition des termes (hygiène, nettoyage, désinfection, stérilisation, septique, aseptique, hygiène personnelle, hygiène au travail).

Hygiène personnelle (désinfection des mains, hygiène des cheveux et des ongles).  
L'hygiène du travail ([www.sgah.ch/fr/27.7.16](http://www.sgah.ch/fr/27.7.16)).  
Gestion des déchets (matériaux courants, déchets médicaux/infectieux).

Sécurité et protection de la santé pour les clients et les assistants en pharmacie (dépliant de la Suva 2869/20)  
Risque d'infection par contact avec des liquides biologiques (sang, pus, suintement de la plaie, salive) et mesures de prévention possibles.

Mesures immédiates en cas de contact avec du sang ou des liquides biologiques contenant du sang conformément au dépliant de la SUVA 2865

Blessures perforantes, coupures, éraflures, morsures: lavage de la plaie à l'eau et au savon, désinfection p. ex. avec de l'alcool à 70%.

Projection sur les muqueuses (bouche, nez, yeux): rincer abondamment à l'eau ou avec une solution physiologique.

Contact avec la peau lésée (ulcérations, exanthème, etc.): lavage à l'eau et au savon, désinfection p. ex. avec de l'alcool à 70%.

Démarche à suivre lors d'exposition accidentelle : si coupure, injection avec saignements, si liquides biologiques sur les muqueuses ou plaies ouvertes : suivre les mesures du protocole d'urgence post-exposition (Hépatite B, C et VIH)

### [c3.5] détecte et désigne les différents types de plaie et les possibilités de les soigner (pansements). (C2)

---

Types de plaies

Blessures saignant peu: écorchures, égratignures, écrasement, brûlures, corrosion, nécrose.

Blessures saignant abondamment: coupures, blessures perforantes, morsures.

Brûlures thermiques: brûlures, gelures.

Blessures chimiques: acides et solutions alcalines.

Plaies chroniques: escarre, ulcère de jambe

Pansements: problème d'adhérence avec la sécrétion de la plaie.

En cas de saignement léger: pansement rapide, compresses sèches et imprégnées, pansement film, hydrocolloïde.

En cas de saignement plus important: pansement absorbant, pansement compressif.

Fixations: sutures cutanées par des bandes adhésives, sparadrap, bande de gaze, bandes élastiques, tape.

### [c3.6] distingue les différents types de plaies et conclut aux mesures adaptées pour leur traitement d'urgence (C4)

### [c3.7] différencie les avantages et les inconvénients de matériaux adéquats pour le traitement aigu des plaies et en déduit l'utilisation des matériaux. (C4)

---

Égratignures:

Symptomatologie: saignements punctiformes, douloureux, suintement.

Traitement: nettoyage, désinfection, pansement spray, compresses imprégnées de pommade, vaccin contre le tétanos.

Coupures:

Symptomatologie: lésion du muscle, des tendons, des nerfs, des vaisseaux.

Traitement: nettoyage et inspection de la plaie, suture chirurgicale.

Morsures:

Symptomatologie: combinaison entre blessure perforante, écrasement et déchirure.

Traitement: plaie contaminée, rinçage antiseptique, prophylaxie antibiotique, vaccin contre la rage.

Brûlure:

Symptomatologie: brûlure du 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> degré.



Traitement: refroidir la plaie, retirer le tissu nécrosé, mettre un pansement ne collant pas à la plaie, prendre un traitement antidouleur.

Brûlures chimiques:

Symptomatologie: douleurs, hémorragies.

Au niveau de l'œil: perte de vision.

Traitement: rincer abondamment.

Ampoules:

Symptomatologie: vésicule remplie de liquide.

Traitement: ne pas percer l'ampoule, appliquer un pansement pour ampoules hydrocolloïde.

Complications avec un haut risque d'infection: septicémie, tétanos (recommander la vaccination).

Plaies chez certains groupes de patients spécifiques: personnes prenant des anticoagulants / patients diabétiques / personnes immunodéprimées.

Mesures:

Hémostase: alginates, pansement compressif.

Nettoyage de la plaie: solution physiologique, solution de Ringer.

Désinfection de la plaie: octénidine, chlorhexidine, PVP iodé, argent (l'alcool ne convient pas vraiment pour la désinfection des plaies).

Substances favorisant la cicatrisation: dexpanthénol, acide hyaluronique, vitamine A

Substances recommandées pour le soin des cicatrices: glucocorticoïdes, silicone, protection solaire.

Choix du pansement

Spécialement indiqué en cas de brûlures: selon le degré de la brûlure (1<sup>er</sup> au 4<sup>e</sup> degré) et la surface brûlée (règle de la paume de la main) / rafraîchir (p. ex. en cas de coup de soleil, choisir la forme galénique adaptée), couvrir et désinfecter le cas échéant (composés à base d'argent).

[c3.8] explique les procédures et l'importance sur le plan médical du Basic Life Support en cas d'urgence; explique les droits et les obligations d'un secouriste. (C2)

---

Mesures BLS actuelles (donner l'alerte, utilisation du défibrillateur, RCP, respiration artificielle)

Aide d'urgence: l'article 128 du code pénal requiert de prêter secours quand cela peut raisonnablement être exigé.

## Domaine de compétences opérationnelles d: Gestion des médicaments et des autres produits

### Compétence opérationnelle d1: Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.

L'assistant en pharmacie suit et met à jour l'état des stocks des produits et des médicaments et observe leurs statistiques chiffres de vente. Il déclenche sur cette base les commandes nécessaires pour garantir la disponibilité. Il optimise la gestion du stock sur la base de l'offre et de la demande. Il agit de manière autonome selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (1e semestre)	Contenu CIE
<b>Exécuter une commande journalière</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commande chez les grossistes</li> <li>▪ Réglementations spéciales en cas de commandes</li> <li>▪ Gestion des stocks</li> </ul>	

#### Commandes spécifiques en Suisse et à l'étranger

10 périodes

##### Situation

- Une cliente souhaite un médicament/produit que vous n'avez pas en stock.
- Une cliente souhaite un médicament/produit pouvant uniquement être obtenu à l'étranger.

[d1.1] décrit les principes de gestion de la marchandise, les caractéristiques d'un système de gestion des marchandises assisté par logiciel et nomme des solutions de branche disponibles. (C2)

Organisation des commandes  
Saisie des entrées/sorties  
Comparer les spécifications opérationnelles et identifier les points communs

[d1.2] décrit à l'aide d'un exemple l'importance du moment optimal de la commande p. ex. pour les produits saisonniers et les conditions de commande particulières, etc. (C2)

Facteurs d'influence concernant le moment de passage des commandes (disposition à vendre, rythme de commande/moment de passage des commandes, offre et demande, cote d'alerte/réserve de secours, état des stocks/rotation des stocks, article indisponible/invendus, réductions à l'achat/conditions d'achat).

[d1.3] décrit le flux de médicaments et de produits entre le fabricant et la pharmacie, les paramètres critiques et les répercussions sur les réserves. (C2)

Chaîne commerciale  
Produits alternatifs/produits de remplacement  
Rythme de commande/moment du passage de commande  
Délais de livraison/disponibilité  
Prescriptions légales  
Droits de douane, remboursement de TVA

[d1.7] explique les bases, la procédure et l'obligation de documentation pour les commandes à l'étranger. (C2)

---

Prescriptions internes

OAMéd (ordonnance sur les autorisations dans le domaine des médicaments), obligation de documentation

Système de gestion de la qualité (QMS)

---

## Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock

10 périodes

---

### Situation

- En pharmacie, l'inventaire des stocks est effectué selon les prescriptions.
- Il vous est demandé de contrôler soigneusement les processus de gestion des stocks.

[d1.1] décrit les principes de gestion de la marchandise, les caractéristiques d'un système de gestion des marchandises assisté par logiciel et nomme des solutions de branche disponibles. (C2)

---

Optimisation de la gestion des stocks

Contrôle des stocks

Comparer les prescriptions internes et identifier les similitudes

[d1.2] décrit à l'aide d'un exemple l'importance du moment optimal de la commande p. ex. pour les produits saisonniers et les conditions de commande particulières, etc. (C2)

---

Facteurs d'influence concernant les stocks (p. ex. offre et demande, réduction à l'achat/conditions d'achat)

[d1.3] décrit le flux de médicaments et de produits entre le fabricant et la pharmacie, les paramètres critiques et les répercussions sur les réserves. (C2)

---

Rotation des stocks/durée des stocks

Stock

Lieu de stockage/taille des stocks, stocks spécifiques



## Compétence opérationnelle d2: Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.

L'assistant en pharmacie réceptionne les livraisons de médicaments et de produits. Il vérifie qu'elles soient complètes et conformes à la commande, contrôle les dates de péremption, l'état et l'emballage des médicaments et produits ainsi que le respect de la chaîne du froid.

Il entrepose les produits et médicaments livrés selon le principe «first expired, first out» (FEFO), veille à leur stockage adapté et contrôle notamment les conditions de stockage.

Mandat pratique Entreprise (1e semestre)	Mandat pratique CIE
<p><b>Traiter l'entrée des marchandises des commandes du jour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réception de la livraison</li> <li>▪ Gestion/stockage de certains produits</li> <li>▪ Système de gestion de l'entreprise</li> </ul>	

Recoupements possibles avec le cours ECG:

Droit contractuel, droit des obligations, réclamations pour défauts

Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

### Traiter la livraison

20 périodes

#### Situation

- Le grossiste livre les médicaments et les produits commandés. Vous devez réceptionner la livraison correctement, contrôler, étiqueter et stocker les articles.

[d2.1] décrit le caractère systématique des étapes de travail, y c. le traitement administratif, de la livraison de médicaments et de leurs sorties. (C2)

Réception des marchandises (contrôle des marchandises, contrôle visuel).

Documents d'accompagnement (bon de livraison, lettre de transport, facture).

Comparaison commande/livraison/facture.

Saisie dans le système de gestion des marchandises.

Préparation pour la distribution selon les lieux de stockage.

Obligations juridiques lors de la réception des marchandises (obligation de vérification, obligation de dénoncer, obligation de conserver; système de gestion de la qualité).

[d2.3] explique la procédure et les règles à respecter pour le traitement des erreurs de livraison. (C2)

Contrôle des marchandises (contrôle interne/ouvert, vices cachés)

Expiration des retours/échanges

Responsabilité du fait des produits en cas de défauts

Réclamation pour défauts (formelle/remplacement, réduction de prix, résolution du contrat)

[d2.4] décrit les conditions de stockage, les prescriptions de conservation et la manipulation des médicaments et produits lors de leur entreposage selon les prescriptions légales et les indications des fabricants. (C2)

Principes de stockage (système de gestion de la qualité, prescriptions légales)

FIFO/FEFO

valable à compter d'août 2025

Lieux de stockage (site, sécurité, accès)  
Conditions de stockage/risques de stockage (respect de la chaîne du froid, protection contre la chaleur, la lumière, la poussière, le vol)  
Gestion des produits  
Stockage des retours conformément au QMS

[d2.5] décrit les prescriptions relatives au stockage de médicaments spéciaux selon la loi sur les stupéfiants.  
(C2)

---

Lieux de stockage (site, sécurité, accès)  
Conditions de stockage/risques de stockage  
Principes de stockage pour les retours

[d2.6] explique les directives, les bases et la procédure de fixation des prix et calcule les prix de vente de médicaments au moyen d'exemples. (C3)

---

Calcul de prix (rabais escompte, coûts d'approvisionnement et coûts indirects, profit)  
Réglementation des prix/prescriptions LAMal (OITPTh)  
Formation des prix (orientation vers la demande, concurrence nationale et internationale, coûts, profit)  
Types de prix (prix d'appel, prix indicatifs, prix exorbitants, réglementation des prix, prix psychologiques)  
Facteurs de fixation des prix  
Ordonnance sur l'indication des prix  
Fixation des prix de produits légèrement endommagés/défectueux vendus aux clients avec une remise de prix

[d2.7] explique l'importance de la TVA et la calcule au moyen d'exemples tirés de la pratique quotidienne.  
(C3)

---

Assujettissement  
Taux de TVA

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

Compétence opérationnelle	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller les clients en matière de <b>promotion de la santé et de prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Allergie</li> </ul>	10
a3 Conseiller les clients dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les médicaments et produits correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Système digestif <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation de Ceres, phytothérapie, spagyrie pour toutes les maladies gastro-intestinales abordées</li> </ul> </li> <li>▪ ORL <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aptes, gingivite, maux de gorge</li> <li>▪ Rhume, rhinite allergique, rhume avec congestion nasale</li> <li>▪ Bouchon de cérumen</li> </ul> </li> <li>▪ Appareil locomoteur <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Blessures sportives, crampes musculaires</li> </ul> </li> </ul>	15  15  10
a4 Prendre note des <b>réclamations</b> des clients et les régler	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportement à adopter en cas de réclamations</li> </ul>	10
b1 Préparer les <b>médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale</b> , expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Douleurs <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives: analgésiques à action périphérique, analgésiques à action centrale, triptans, substances vasoactives</li> <li>▪ Loi sur les stupéfiants, LPT, médicaments sous forme liquide</li> </ul> </li> <li>▪ ORL <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives: antibiotiques (systémiques, locaux), vasoconstricteurs (locaux, administration systémique également possible), glucocorticoïdes, phytomédicaments, AINS</li> <li>▪ Applications nasale et auriculaire, inhalation</li> </ul> </li> <li>▪ Appareil locomoteur <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives: diphosphonates, hormones, micronutriments, antiarthrosiques systémiques, antiarthrosiques, médicaments contre la goutte, AINS locaux, myorelaxants, phytomédicaments</li> </ul> </li> <li>▪ Allergie <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives: antihistaminiques (locaux ou systémiques), glucocorticoïdes (locaux ou systémiques), adrénaline</li> </ul> </li> </ul>	25  30  25  10
b2 Se procurer et préparer des <b>médicaments conformément</b> à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérifier la commande</li> <li>Dispositions légales concernant l'achat et l'envoi</li> </ul>	5
b3 Vendre ou <b>louer des articles d'hygiène et de soins</b> qui font l'objet d'une prescription médicale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prise en charge des coûts</li> </ul>	5

c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes <b>cliniques alarmants</b> conformément aux dispositions applicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Algorithmes et red flags concernant les sujets étudiés dans le cadre des compétences opérationnelles a et b lors du 1er et du 2e semestre.</li> </ul>	20
d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des stocks</li> <li>▪ Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock</li> </ul>	5 5
d3 Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés ainsi que les retraits de lots.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reprise de médicaments périmés</li> <li>▪ Reprise de produits, élimination de médicaments, retrait de lots</li> </ul>	5 5
d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stockage et gestion corrects des produits chimiques</li> </ul>	20
e1 Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traitement du dossier du patient</li> </ul>	10
e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de la vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planification et/ou mise en œuvre de la promotion des ventes, présentation des marchandises</li> </ul>	10

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

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

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

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

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	ContenuCIE
<p><b>Mener des entretiens de conseil pour la promotion de la santé et la prévention des maladies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besoins les plus fréquents dans le domaine de la promotion de la santé et prévention des maladies</li> <li>▪ Exécution de l'entretien de conseil</li> <li>▪ Recommandations adaptées</li> </ul>	<p><b>Conseil et vente dans la promotion de la santé et la prévention des maladies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévention du tabagisme</li> <li>▪ Conseils aux voyageurs</li> <li>▪ Conseils pour se protéger du soleil</li> <li>▪ Conseil en nutrition</li> </ul>

## Allergies

10 périodes

### Situation

- Un client a peur des guêpes car il craint une réaction allergique en cas de piqûre. Il aimerait savoir ce qu'il peut faire pour prévenir une éventuelle allergie.

[a2.5] tire des mesures de prévention et des produits appropriés de la connaissance des déclencheurs, des symptômes et des facteurs de risque des maladies non transmissibles. (C4)

Symptômes d'allergie: eczéma limité localement (eczéma de contact) ou eczéma systémique (urticaire); formation accrue de sécrétion, douleurs, démangeaisons (yeux, nez); détresse respiratoire, collapsus (choc anaphylactique).

Anatomie/physiologie: fonction du système immunitaire (les antigènes déclenchent une réaction immunitaire, ce qui entraîne une immunité: macrophages, production d'anticorps, mastocytes).

Pathologie: sensibilisation par des allergènes, réaction allergique immédiate / réaction allergique retardée.

Facteurs de risque: les allergènes sont des pollens (graminées, fleurs, arbres), poils d'animaux (salive), déjections d'acariens, venin d'insecte (abeilles, guêpes), médicaments, irritations physiques, facteurs psychiques.

Mesures de prévention: éviter les allergènes et effectuer un test d'allergie pour les identifier, observer le calendrier pollinique (veiller à ce que le pollen ne s'infilte pas dans la chambre: de retour de l'extérieur, se rincer le nez, les yeux, changer de vêtements et se laver les cheveux), déjections d'acariens (éliminer la poussière, opter pour des housses de matelas spéciales) / une trousse d'urgence; voir les compétences opérationnelles b. Le risque d'allergies diminue chez le bébé en cas d'allaitement prolongé (au moins 3 mois).



→ La conjonctivite allergique est étudiée dans le cadre des compétences opérationnelles a3 en 2<sup>e</sup> année d'apprentissage au 3<sup>e</sup> semestre.

[a2.8] élabore des arguments pour motiver et convaincre les clients par rapport au respect permanent et durable des mesures de promotion de la santé ou de prévention. (C3)

Application continue ou à court terme de mesures de promotion de la santé (il s'agit d'aider les clients à prendre des décisions judicieuses pour leur santé ou de proposer des offres ciblées, de permettre aux clients de prendre soin de leur santé et de les encourager sur cette voie).

Attirer l'attention sur la possibilité d'une désensibilisation (immunothérapie allergénique, hyposensibilisation).

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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE (2e semestre)
	<p><b>Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maladies de peau</li> <li>▪ Dermocosmétique</li> </ul>

### Système digestif

15 périodes

#### Situation

- Une cliente vous demande un produit contre les maux de ventre, toutefois en version végétale.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Maux de ventre: reprendre toutes les maladies abordées au 1<sup>er</sup> semestre en lien avec l'utilisation de produits de phytothérapie ou de médecine complémentaire.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Bases de phytothérapie

Médicaments à base de plantes contenant des extraits végétaux secs tels que des feuilles, des fleurs, de l'écorce ou des racines. Les phytomédicaments sont un mélange de plusieurs substances. Leur efficacité résulte d'une interaction complexe entre différents composants. Le traitement est basé sur différents groupes de substances actives (huiles essentielles, alcaloïdes, glycosides, tanins, substances amères, saponines, substances mucilagineuses). Description des groupes de substances actives. Classification comme drogues médicinales. Les phytomédicaments sont administrés sous forme de drogues médicinales, mélanges de thés et d'extraits. Transformés sous forme de gouttes, comprimés, médicaments semi-solides.

Produits pour toutes les maladies gastro-intestinales abordées au 1<sup>er</sup> semestre

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à a3.2.

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

Besoins spécifiques: médicaments acceptables d'un point de vue biologique et écologique activant les mécanismes d'autoguérison

Philosophie des teintures mères Ceres

Fondateurs, essence et signature des plantes médicinales (odeur, goût, couleur, forme, structure, texture, durée de vie). Fabrication des teintures: culture, transformation des plantes, broyeur mortier (l'information de la plante est transférée à la solution), maturation (l'énergie est complétée de manière harmonieuse et amplifiée). Dosage standard. Principes actifs matériels et immatériels. Principes actifs immatériels (Énergie: émotions et sentiments ont une influence sur notre psychisme. Information: principe spirituel, principe actif dilué de manière homéopathe). Principe matériel: principes actifs des plantes. Ceres unit ces trois mécanismes d'action. Sélection des plantes selon les mêmes indications que pour les phytomédicaments, mais aussi selon l'essence de la plante (relation avec la plante). Posologie normale.

Crampes abdominales, troubles digestifs: Ceres Taraxacum, Gentiana, Cynara

Philosophie de la spagyrie

Définition du terme de spagyrie. Principe de la spagyrie et de son fondateur. Explication du mécanisme (niveau matériel: certaines substances ont un effet clair sur l'organisme. Application de l'essence (posologie: cas aigus et chroniques et selon l'âge, usage interne / externe). Réactions au traitement (aggravation initiale), différenciation avec la gemmothérapie (macérat glyciné obtenu à partir de bourgeons).

Les mélanges spagyriques sont fabriqués individuellement.

Proposition: mélange de sauge officinale (*Salvia officinalis*), Matricaria, Arnica montana en cas de pharyngites, d'aphtes.



### Situation

- Un client se plaint de douleurs dans la bouche
- Cela fait plusieurs fois qu'un client vous achète un spray (contenant un agent vasoconstricteur) contre le rhume.
- Une cliente se plaint d'une sensation de pression dans l'oreille, elle dit également mal entendre.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Troubles de la cavité buccale: aphtes, gingivite, maux de gorge

Symptômes: douleurs, tuméfactions, ulcération, formation de lésions dans la région de la bouche et du pharynx.

Pathologie: des substances irritantes et divers agents pathogènes sont responsables de l'inflammation; les gencives enflammées se rétractent, ce qui peut provoquer une sensibilité des dents, de la parodontose.

Rhume (rhinite), rhinite allergique saisonnière (rhume des foins)

Symptômes: production accrue de sécrétions aqueuses à visqueuses, tuméfaction de la muqueuse nasale, démangeaisons (éternuements).

Anatomie/physiologie: préparation de l'air inspiré par les cils vibratiles (nettoyage), muqueuses (humidification, réchauffement); odorat.

Pathologie: souvent provoqué par les virus du rhume / Rhume des foins: réaction allergique aux pollens de graminées, des arbres, aux poils d'animaux, aux déjections d'acariens.

Complication: évolution.

Rhume avec congestion nasale

Symptômes: sécheresse de la muqueuse nasale, saignement, formation de croûtes.

Anatomie/physiologie: voir Rhume.

Pathologie: l'air froid et sec assèche les muqueuses; l'utilisation fréquente de vasoconstricteurs assèche fortement la muqueuse nasale et la modifie, tout comme d'autres médicaments.

Bouchon de cérumen

Symptômes: gêne auditive d'un seul côté, douleurs de l'oreille.

Anatomie/physiologie: (voir compétences opérationnelles b).

Pathologie: le conduit auditif est obstrué par du cérumen.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Troubles de la cavité buccale: aphtes, gingivite, maux de gorge

Produits: antiseptiques (chlorhexidine), anesthésiques locaux (lidocaïne), antiphlogistiques (flurbiprofène local; analgésiques systémiques), produits hydratants (glycérine, acide hyaluronique, solutions salines) / Sauge (effet astringent, anesthésique local), clous de girofle (anesthésique local), échinacée, mauve.

Mesures: hygiène buccale.

Rhume

Produits: vasoconstricteurs locaux et systémiques (xylométazoline, phényléphrine), huiles essentielles.

Mesures: rinçage à l'aide de solutions salines isotoniques ou hypertoniques; application de préparations administrées par voie nasale, applications par jet à pression variable.

Rhume des foins

Produits: antihistaminiques (locaux, systémiques) / feuilles de pétasite, nigelle, ectoïne.

Mesures non médicamenteuses: éviter les allergènes, ne pas laisser les vêtements dans la chambre, se laver les cheveux → voir également compétence opérationnelle a2.5.

Rinçage à l'aide de solutions salines (isotoniques ou hypertoniques).

Rhume avec congestion nasale

Produits: dexpanthénol, acide hyaluronique, aloé vera.

Mesures: humidification à l'aide de solutions salines isotoniques.

Bouchon de cérumen

Produits: substances permettant de ramollir le cérumen.

Mesures: hygiène des oreilles, ramollir le bouchon, rincer à l'eau.

---

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à a3.2, et plus particulièrement:

Vasoconstricteurs

EI locaux: assèchent fortement et altèrent la muqueuse, accoutumance

EI systémiques: troubles du sommeil, agitation

CI systémiques: hypertension

---

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Femme enceinte

Rhume: préférer les solutions salines, évent. vasoconstricteurs locaux.

Nourrisson et enfant

Rhume: préférer les solutions salines, mouche-bébés.

Seniors

Vasoconstricteurs: attention à l'hypertension artérielle.

---

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

---

Un client se plaint de douleurs dans la bouche

Produits d'hygiène buccale: brosses à dents (aussi souples que possible), brosses interdentaires, fil dentaire, dentifrices (avec fluor, abrasivité accrue pour des dents plus blanches), solutions de rinçage (contenant du fluor, un antiseptique).

Achat fréquent de vasoconstricteurs

Recommander des solutions salines isotoniques ou hypertoniques comme alternative ou en alternance et des produits avec des additifs offrant une protection de la muqueuse (dexpanthénol, acide hyaluronique, aloé vera).



### Situation

- Un client souhaite un produit contre les douleurs dans les jambes.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Blessures sportives

Symptômes: douleurs, tuméfaction, hématome, crampes musculaires (douleurs apparaissant avec le gonflement/dégonflement des jambes et affectant temporairement la mobilité).

Anatomie/physiologie: os du squelette (péroné, tibia, fémur, ceinture pelvienne; radius, cubitus, humérus, colonne vertébrale, côtes, omoplate, clavicule; os du crâne), structure des os longs (spongiosa, moelle osseuse), mobilité grâce aux articulations (les ligaments relient les os entre eux, le cartilage réduit les frictions), transmission de force (les tendons relient les muscles croisés avec les os).

Pathologie: la sursollicitation dans le sport peut entraîner des contusions, des fractures, une dislocation de l'articulation, une entorse ou une luxation; inflammation des ligaments, des tendons; usure des articulations; élongation et déchirure des fibres musculaires; apparition de douleurs musculaires.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Blessures sportives

Produits: AINS locaux (et systémiques), héparinoïdes / arnica, consoude / huiles essentielles (surtout chauffantes) pour les massages .

Mesures:

Cas aigus: rafraîchir, protocole GREC

Cas chroniques: l'application de chaud a un effet myorelaxant et améliore la circulation sanguine

Crampes musculaires

Produits: magnésium

Mesures: boire abondamment (boissons sportives isotoniques)

Pathologie: carence en magnésium p. ex. chez les sportifs (transpiration).

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

Toutes les maladies: explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2.

Magnésium:

EI: diarrhée possible

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

Blessures sportives

Compresse froide dans les cas aigus ou chaudes le cas échéant, notamment en cas de tensions musculaires, également des produits de massage (huiles essentielles) (voir compétences opérationnelles b).

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Blessures sportives: arnica, traitement de secours (fleurs de Bach, préparation d'urgence).

Crampes musculaires, crampes abdominales: sels de Schüssler n° 7.

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

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

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

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE (2e et 3e semestre)
<p><b>Gérer une réclamation avec professionnalisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directives internes relatives à la gestion des réclamations</li> <li>▪ Réception de la réclamation</li> <li>▪ Fournir des variantes de solution</li> <li>▪ Documentation interne (gestion des erreurs)</li> </ul>	<p><b>Gestion des réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introduction à la gestion des réclamations simples (2e semestre)</li> <li>▪ Approfondissement de la gestion des réclamations (3e semestre)</li> <li>▪ Écouter et expliquer</li> <li>▪ Éviter les réclamations</li> </ul>

### Comportement à adopter en cas de réclamations

10 périodes

#### Situation

- La veille, un client a acheté un produit à la hâte puis une fois à la maison, il a réalisé qu'il s'agissait de comprimés. Comme il éprouve des difficultés à avaler les cachets, il préférerait des comprimés effervescents. Il voudrait les rapporter et les échanger.

[a4.1] explique les causes et moyens d'identification possibles des objections et des réclamations de clients (C2)

- Réclamation fondée
- Réclamation injustifiée
- Réclamation «silencieuse»

[a4.2] explique au moyen d'un exemple concret issu de la pratique, le comportement à adopter en cas de réclamations et les principales étapes en vue de leur règlement. (C2)

- Comportement correct: se taire, écouter, s'excuser, réagir aussi rapidement que possible.
- Reconnaître les comportements inadaptés: pas de justification, ni d'agressivité, ni d'accusations.

[a4.3] explique l'avantage et les possibilités d'un traitement des objections et réclamations orienté vers les solutions et en déduit des mesures de maintien de la satisfaction de la clientèle (réparations, appareil de rechange, délais de livraison, etc.) (C4)

- Conditions d'échange.
- Produits pouvant être réparés (p. ex. possibilité de remplacer les piles).
- Informer clairement le client sur la marche à suivre ultérieure, éviter les malentendus.
- Possibilités d'excuse (cadeaux, échantillons, livraison gratuite).

## Domaine de compétences opérationnelles b:

### Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

#### Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	ContenuCIE

#### Douleurs

30 périodes

##### Situation

- Une patiente se présente avec une ordonnance de sortie d'hôpital pour du paracétamol à 1 g, pour une prise jusqu'à 4 fois par jour et du métamizole au besoin, à la posologie 2-2-2-2.
- Un client souhaite acheter 3 boîtes d'une préparation d'ibuprofène sans ordonnance.
- Un client se présente avec une ordonnance sur laquelle figurent une boîte de Tramadol en gouttes et des patchs de Fentanyl.
- Un patient a une prescription pour un spray nasal contre la migraine. Il souhaite par ailleurs savoir ce qu'il peut faire pour éviter ses migraines.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPT<sub>h</sub>, LStup, LAMal). (C2)

[b1.5] nomme les sources d'information habituelles, actualisées et spécifiques à un sujet, et explique la répartition des médicaments et son importance pour leur délivrance. (C2)

Ordonnance de stupéfiants: structure de l'ordonnance, restrictions en cas de remise, durée de validité, possibilités de renouvellement, contrôle des entrées et des sorties, conditions de commande, de livraison, et de stockage.

LPT<sub>h</sub>: décision d'autorisation en raison de la posologie par unité/boîte, forme galénique, indication.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: analgésiques à action périphérique: inhibiteurs de la synthèse des prostaglandines/AINS, ont une action analgésique, antiphlogistique et antipyrétique.

Principes actifs: acide acétylsalicylique, ibuprofène, diclofénac, naproxène, acide méfénamique, paracétamol (sans effet antiphlogistique).

Indication: notamment douleurs aiguës de type céphalées, douleurs dentaires, courbatures, dysménorrhée.

Anatomie/physiologie: déclenchement de la douleur (les prostaglandines et autres médiateurs se lient aux récepteurs de la douleur et déclenchent un stimulus nerveux qui est envoyé au cerveau et y est interprété).

Pathologie: différenciation de la douleur nouvelle par rapport à la douleur connue, selon son intensité et l'influence sur la qualité de vie.

Symptômes: sourde, lancinante, unilatérale, pulsatile ressentie à différents degrés d'intensité.

Principe actif: le métamizole a également un effet spasmolytique.

Groupe de substances actives: analgésiques à action centrale: opiacés, les opioïdes .

Principes actifs: morphine (stupéfiant), fentanyl (stupéfiant), oxycodone (stupéfiant), tramadol.

Indication: douleurs intenses, douleurs tumorales, antalgiques de niveau 2 et 3 si les analgésiques locaux périphériques ne suffisent pas.

Anatomie/physiologie: le seuil de douleur individuel détermine la sensibilité à la douleur. Le seuil de la douleur est augmenté.

Groupe de substances actives: triptans

Stimulent les récepteurs de la sérotonine (influencent la tonicité des vaisseaux du cerveau).

Indication: migraine en cas de douleur, cependant pas pendant l'aura (stade préliminaire).

Anatomie/physiologie: les déclencheurs (hormone, stress, changements physiologiques), tout comme la sérotonine, influencent la tonicité des vaisseaux.

Symptômes: aura avec/sans douleur s'accompagnant de signes d'irritation neurologiques (irritations visuelles, auditives, sensorielles), suivie de douleurs (pulsatiles, lancinantes, unilatérales ou bilatérales) persistant le plus souvent pendant 72 h maximum.

Groupe de substances actives: substances vasoactives (certains antihypertenseurs (voir 3<sup>e</sup> année d'apprentissage), magnésium), certains antiépileptiques.

Indication: prévention de la migraine

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

AINS en général

CI: ulcères gastriques et intestinaux, asthme sévère, insuffisance rénale; grossesse notamment au dernier trimestre

IA: avec les anticoagulants

Paracétamol

Femme enceinte: possible (mais avec beaucoup de retenue)

Enfants/nourrissons: à une posologie adaptée

CI: antécédents de lésion hépatique

IA: avec l'alcool car l'effet hépatotoxique se voit renforcé

Ibuprofène

Avec une posologie adaptée chez l'enfant à partir de 6 mois

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Paracétamol: respecter la dose maximale journalière

EI: hépatotoxicité (d'où la CI de l'alcool)

AINS: respecter la dose maximale journalière (OTC), en particulier l'ibuprofène et le diclofénac sont prescrits à des doses nettement supérieures.

EI: toxicité gastrique (réduit la couche muqueuse protégeant l'estomac); néphrotoxicité.



Opiacés, opioïdes: accoutumance, risque d'addiction; nausée (disparaît généralement après quelques jours), constipation, rétention urinaire, dépression respiratoire.

Métamizole: en cas de symptômes pseudo-grippaux, il est impératif de consulter un médecin immédiatement.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Formes galéniques liquides: solutions (sirop, gouttes), suspensions

Utilisation de patchs transdermiques ou de préparations dépôts pour la prise en charge de base de la douleur, gouttes pour obtenir une action rapide le cas échéant.

Comprimés orodispersibles.

Spray nasal pour les principes actifs à action systémique.

## ORL

35 périodes

### Situation

- Un patient se présente avec une ordonnance pour des gouttes auriculaires pour plongeurs.
- Une femme présente une ordonnance pour sa fille. La prescription porte sur un sirop antibiotique. La mère se demande pourquoi le médecin a prescrit un spray nasal en plus de l'antibiotique.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: les antibiotiques (systémiques, locaux) agissent contre les agents pathogènes.

Indication: otite moyenne/externe

Anatomie/physiologie: audition (les vibrations parviennent au tympan par le canal auditif et sont transmises à la cochlée par l'oreille moyenne. La transmission du stimulus est traitée par le cerveau.)

Pathologie: microlésions et atteinte bactérienne du conduit auditif (souvent observée chez les plongeurs); la trompe d'Eustache ne permet pas une bonne aération de la caisse du tympan, les bactéries prolifèrent et provoquent une infection qui peut également toucher le tympan.

Symptômes: baisse de l'audition, douleurs de l'oreille (douleurs lorsque l'on tire sur le lobe de l'oreille, le conduit auditif n'est pas douloureux, c'est davantage l'oreille moyenne qui est touchée).

Indication: sinusite:

Anatomie/physiologie: fonction des sinus (caisse de résonance).

Pathologie: souvent provoquée par les virus du rhume et des infections bactériennes secondaires.

Symptômes: voix fortement encombrée, voix nasillarde, maux de tête (surtout quand on se penche).

Indication: scarlatine / angine à streptocoques:

Anatomie/physiologie: fonction des amygdales (défense immunitaire).

Pathologie: bactéries (streptocoques), éruption cutanée également possible sur tout le corps, transmission par gouttelettes.

Symptômes: amygdales gonflées, douloureuses, évent. présence de dépôts purulents.

Complication: inflammation du cœur, des reins ou des articulations (fièvre rhumatismale).

Groupe de substances actives: vasoconstricteurs (locaux, administration systémique également possible):

En règle générale, administrés par voie nasale, effet décongestionnant, diminuant les sécrétions, au niveau de la muqueuse nasopharyngée, notamment dans la région de la trompe d'Eustache.

Indication: sinusite: permet une meilleure aération des sinus.

Indication: catarrhe tubaire:

Anatomie/physiologie: fonction de la trompe d'Eustache.

Pathologie: l'équilibre des pressions assuré par la trompe d'Eustache est altéré, ce qui entraîne une compression douloureuse du tympan vers l'extérieur/l'intérieur.

Symptômes: troubles de l'acuité auditive, douleurs de l'oreille.

Recommandation complémentaire: des ballonnets sont également recommandés/prescrits afin d'entraîner le rééquilibrage des pressions.

Indication: otite moyenne:

Pathologie: l'ouverture de la trompe d'Eustache permet une meilleure aération de la caisse du tympan et peut donc empêcher une recolonisation bactérienne.

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (locaux) ont une action antiphlogistique.

Indication: otite externe

Groupe de substances actives: phytomédicaments, permettent de fluidifier les sécrétions.

Drogues médicinales: myrtol, huile d'eucalyptus, fleur de primevère, thym, racine de gentiane; inhalation de vapeur d'huiles essentielles.

Groupe de substances actives: AINS (voir douleurs) agissent de manière analgésique, antiphlogistique, ont également une action décongestionnante et antipyrétique.

Indication: otite moyenne, sinusite, scarlatine / angine à streptocoques notamment en raison de leur action antipyrétique.

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antibiotiques (systémiques)

CI: allergie (surtout à la pénicilline)

Vasoconstricteurs locaux (voir a3)

Vasoconstricteurs systémiques

EI: nervosité, troubles du sommeil

CI: hypertension

IA: médicaments hypotenseurs

AINS (voir rubrique concernée)

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Antibiotiques (systémiques)

Problème de résistance: ne pas interrompre le traitement prématurément.

Vasoconstricteurs locaux (voir a3)

#### [b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Utilisation de gouttes auriculaires

Fabrication d'antibiotiques en suspension et importance de la durée de conservation

Rinçage du nez avec des solutions salines (jet)

Inhalation de vapeur (huiles essentielles)

Préparations pour application nasale

Les conservateurs augmentent le risque d'allergie et agissent négativement sur la tolérance. Pour une application nasale, recommander si possible des préparations sans conservateurs. Elles sont conditionnées dans des flacons qui n'aspirent pas d'air; tenir les vaporisateurs en position verticale.

Préparations pour l'instillation auriculaire.

Instillation de gouttes auriculaires: à température du corps si possible (pas froides).

Prudence en cas de perforation du tympan.

## Appareil locomoteur

25 périodes

### Situation

- L'ordonnance de la cliente indique une prise hebdomadaire de comprimés. La cliente se renseigne sur les alternatives existantes à son traitement de l'ostéoporose car elle trouve l'utilisation des comprimés compliquée.
- Le client s'est vu prescrire un nouveau médicament pour traiter ses rhumatismes, il s'agit d'un inhibiteur de la COX-2. Il s'étonne que le médecin ne lui ait pas prescrit de pantoprazole.
- Une patiente souffrant d'arthrose se voit prescrire un analgésique par son médecin. Elle souhaite acheter un autre produit qui pourrait freiner l'évolution de l'arthrose.
- Un patient s'est vu prescrire de la colchicine contre la goutte par son médecin.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: disphosphonates, stabilisent le métabolisme osseux, empêchent la perte de masse osseuse supplémentaire.

Indication: traitement de l'ostéoporose

Anatomie/physiologie: Les os se régénèrent et se dégradent en permanence. Les hormones féminines jouent un rôle important dans la formation des os. La fixation du calcium est favorisée par la vitamine D3, le sport stimule également la formation des os.

Pathologie: jusqu'à l'âge d'environ 25 ans, l'organisme fabrique du tissu osseux, ce patrimoine osseux reste ensuite plus ou moins stable jusqu'à environ 50 ans puis les os commencent à se dégrader, en particulier après la ménopause chez les femmes (baisse des œstrogènes).

Symptômes: les os deviennent poreux et se fracturent sous la moindre contrainte (les fractures du col du fémur, de vertèbres ou du poignet sont des exemples typiques); douleurs, diminution de la taille, déformation de la colonne vertébrale (bosse dans le dos).

Groupe de substances actives: hormones, différentes hormones régulent le métabolisme osseux dont-les œstrogènes.

Indication: traitement de l'ostéoporose

Anatomie/physiologie: voir Disphosphonates

Pathologie: voir Disphosphonates

Groupe de substances actives: micronutriments, la vitamine D3 contribue à l'absorption du calcium dans l'intestin et à sa fixation dans les os.

Indication: prophylaxie de l'ostéoporose

Anatomie/physiologie: voir Disphosphonates

Pathologie: voir Disphosphonates

Groupe de substances actives: antiphlogistiques systémiques, les AINS ont également un effet analgésique, en particulier les inhibiteurs de la COX-2 en raison d'une meilleure tolérance gastrique, les glucocorticoïdes ont notamment un effet immunosuppresseur.

Indication: rhumatismes (terme général pour les maladies inflammatoires et/ou dégénératives du tissu conjonctif et des articulations), arthrose, (poly)arthrite, hernie discale.

Pathologie: processus inflammatoires, sursollicitation (usure du cartilage, hernie discale), processus auto-immuns

Symptômes: douleurs, limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: antiarthrosiques, le sulfate de chondroïtine empêche la dégradation du cartilage. Les compléments alimentaires tels que la glucosamine, l'extrait de moules Perna, l'extrait de racine de curcuma sont également censés avoir des vertus stabilisatrices sur le cartilage

Indication: rhumatismes, notamment arthrose (forme dégénérative).

Symptômes: douleurs lors de la mise en mouvement, limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: médicaments contre la goutte, diminuent la production d'acide urique ou augmentent son excrétion. Antiphlogistiques pour cas aigus.

Indication: goutte

Pathologie: trouble du métabolisme entraînant une concentration surélevée d'acide urique, qui se dépose alors dans les articulations.

Symptômes: sous forme de poussées, inflammation grave, en particulier des orteils et des articulations des doigts, entraîne une limitation de la mobilité.

Groupe de substances actives: AINS locaux

Évent. combinés à des héparinoïdes

Groupe de substances actives: myorelaxants

Indication: tension dans la musculature squelettique (nuque, dos).

Anatomie/physiologie: aucun «ordre» du cerveau envoyé vers la musculature squelettique, celle-ci peut se détendre.

Groupe de substances actives: phytomédicaments, présentent un effet rafraîchissant ou réchauffant (hyperémiant).

Drogues médicinales: menthol, capsaïcine, huile essentielle de gaulthérie.

Indication: tensions musculaires, courbatures

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Disphosphonates

IA: avec de nombreuses substances, en particulier le calcium; mauvaise absorption, il est donc impératif de les prendre à jeun, le matin ½ heure avant le repas avec de l'eau plate et de ne pas se recoucher après.

Œstrogènes

CI: risque de cancer du sein accru, en tant qu'alternative, il est possible de prescrire des analogues des œstrogènes.

AINS (voir rubrique concernée)

Glucocorticoïdes

CI: diabète, ostéoporose, glaucome

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Groupe de substances actives diphosphates

EI: irritation de l'œsophage, par conséquent ne pas se recoucher après la prise.

AINS (voir rubrique concernée), les inhibiteurs de la COX-2 offrent une bonne tolérance gastrique.

Glucocorticoïdes

EI: susceptibilité accrue aux infections; réduction de la production endogène d'hormones, doivent être diminués progressivement en cas de traitement de plusieurs semaines et non pas stoppés soudainement.

Myorelaxants: fatigue, faiblesse musculaire, temps de réaction retardé, altération de la capacité de conduire et d'utiliser des machines.

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Patchs chauffants ne contenant pas de principe actif  
Patch contenant un principe actif pour une action locale

## Allergies

10 périodes

---

### Situation

- Un client ne souhaite pas utiliser le spray nasal prescrit par son médecin car il contient de la cortisone, connue pour ses nombreux effets secondaires graves.
- Une cliente s'est vu prescrire une trousse d'urgence et des médicaments d'urgence pour son allergie aux piqûres d'abeilles et souhaite maintenant savoir comment l'utiliser.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

---

Groupe de substances actives: antihistaminiques (systémiques, locaux), bloquent l'histamine libérée lors d'une réaction allergique.

Indication: notamment allergie aiguë dans le cadre d'une rhinite allergique (systémiques et locaux, yeux, nez, urticaire) (systémiques).

Anatomie/physiologie: voir a2.5

Pathologie: voir a2.5

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (locaux), effet immunosuppresseur et anti-allergique.

Indication: traitement de l'allergie, utilisation régulière, à long terme, en cas de rhinite allergique, asthme (inhalation), utilisation à durée limitée en cas d'eczéma de contact.

Anatomie/physiologie: voir a2.5

Pathologie: voir a2.5

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (systémiques)

Indication: prophylaxie d'allergie

Trousse d'urgence (100 mg de prednisone et 2 comprimés d'antihistaminique), prise immédiatement après l'exposition à l'allergène.

Substance active: adrénaline

Indication: choc anaphylactique

Symptômes: situation potentiellement fatale avec collapsus circulatoire, détresse respiratoire.

Injecter le médicament d'urgence le plus vite possible après l'apparition des symptômes et appeler un médecin.

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antihistaminiques (systémiques)

CI: hyperplasie bénigne de la prostate, prudence en cas d'asthme

Glucocorticoïdes

CI: aucune en tant qu'élément de la trousse d'urgence

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Antihistaminiques (systémiques)

Les antihistaminiques classiques entraînent de la fatigue (action centrale), c'est moins le cas des antihistaminiques de la nouvelle génération. Surveiller attentivement la survenue d'une telle réaction avant de prendre le volant ou de travailler avec des machines.

Glucocorticoïdes (locaux)

Administration nasale, aucun effet secondaire significatif (démangeaison, sensation de brûlure, léger saignement), rinçage de la bouche après inhalation (muguet).

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Injection (médicaments d'urgence)

## Compétence opérationnelle b2: Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie traite les commandes de médicaments prescrits, les prépare, les étiquette selon l'ordonnance et les soumet au pharmacien pour validation. Il emballe les médicaments, les prépare pour leur livraison ou leur envoi et organise leur distribution.

Il réalise les tâches organisationnelles et administratives liées à la livraison de médicaments (enregistrement des ordonnances, livraison/distribution, emballage, facturation, etc.) selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
<p><b>Traiter une commande écrite d'un EMS ou du service de soins à domicile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réception des commandes</li> <li>▪ Vérification des commandes</li> <li>▪ Préparation des commandes</li> <li>▪ Responsabilités</li> </ul>	<p><b>Commande de médicaments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achat de médicaments</li> <li>▪ Exécution des commandes</li> </ul>

## Vérification de la commande et des dispositions légales concernant l'achat et l'envoi5 périodes

### Situation

- Plusieurs médicaments de médecine alternative ainsi qu'un mélange spécifique de tisanes ont été prescrit par le naturopathe. Ces produits ne sont pas en stock.
- Le client commande par téléphone plusieurs médicaments qui lui ont été prescrits et souhaite se les faire livrer. L'ordonnance correspondante sera envoyée à la pharmacie par le médecin par e-mail.
- Un EMS passe une commande de médicaments pour ses résidents.

### [b2.1] décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une commande de médicaments. (C2)

Identification de l'auteur de la commande et des patients.  
Habilitation de l'auteur de la commande (médecin, institution, patient) à commander ces médicaments.  
Clarification concernant le retrait/la distribution à l'auteur de la commande: respecter les directives QMS.  
Modalités de paiement (assurance, facture, LS).

### [b2.2] décrit la procédure d'achat de médicaments spéciaux et nomme les fournisseurs correspondants. (C2)

Les médicaments spéciaux sont ceux ne pouvant pas être achetés auprès des grossistes habituels: médicaments venus de l'étranger (voir b1.1 et d1), médicaments issus de la médecine complémentaire; préparations magistrales ne pouvant pas être préparées dans votre officine (pharmacies spécialisées).  
Vérifier la disponibilité auprès du fournisseur ou du fabricant, clarifier les conditions de commande correspondantes (importation de médicaments de l'étranger).

### [b2.6] décrit les dispositions légales de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT) au sujet de l'envoi de médicaments. (C2)

Vente par correspondance, obligation d'autorisation, pharmacies de vente en ligne  
Envoi autorisé s'il existe une ordonnance médicale et que le conseil professionnel est garanti.  
Différenciation: vente par correspondance versus livraison d'un client de la pharmacie

## Compétence opérationnelle b3: Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins ainsi que des articles de santé selon les prescriptions médicales.

Sur la base de l'ordonnance, l'assistant en pharmacie vérifie la disponibilité des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins prescrits. Il vérifie les fonctions respectives, prépare les articles pour la remise et explique aux clients leur utilisation et leur manipulation. Il réalise les tâches organisationnelles et administratives de la vente ou de la location selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
<p><b>Traiter une ordonnance pour des bas de contention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement de l'ordonnance</li> <li>Prise des mesures</li> <li>Conseil sur les différents modèles, matériaux et coloris</li> <li>Instructions et informations sur l'entretien et le lavage</li> <li>Traitements complémentaires adaptés</li> </ul>	<p><b>Conseil, vente, remise et instructions d'articles d'hygiène et de soins:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs d'aide à la marche</li> <li>Tire-lait</li> <li>Chambres d'inhalation</li> <li>Produits pour l'incontinence</li> <li>Bas de contention</li> </ul>

### Prise en charge des coûts

5 périodes

#### Situation

- Un jeune homme a eu un accident et se présente avec une ordonnance pour des pansements et des béquilles. Il souhaite que les coûts soient le plus possible pris en charge par l'assurance-accidents.

[b3.4] décrit les conditions de prise en charge des coûts des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins par l'assurance de base des caisses-maladie ou l'assurance accident. (C2)

Importance de la LiMA, différences en matière de décompte par le biais de la caisse-maladie et de l'assurance-accidents, couverture des frais de location ou en cas d'achat, limitations.

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

#### Algorithmes et red flags

20 périodes

##### Situation

- Une cliente se plaint de douleurs abdominales.
- Un client vous montre une tache sombre qu'il a sur le visage. Il l'a remarquée parce qu'elle le démangeait et qu'elle saigne légèrement car il ne peut s'empêcher de gratter.
- Une femme se plaint de forts maux de tête dont elle est régulièrement victime (env. une fois par mois) et qui la contraignent à rester au lit toute une journée. Elle ne sait pas si elle doit consulter un médecin.
- Une maman dont l'enfant vient de se faire piquer par une abeille craint qu'une réaction allergique puisse se produire.
- Une cliente appelle paniquée: ses selles sont anormalement foncées.

[C1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

Développer des algorithmes (procédure selon des étapes interdépendantes) afin de délimiter ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

Les prestations concernant les domaines thématiques suivants:

- Contrôle, évaluation des modifications cutanées
- Test d'allergies
- Échelle de douleur

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Concernant les sujets abordés dans les compétences opérationnelles a/b

- Douleurs abdominales s'accompagnant de nausées et de tension de la paroi abdominale
- Caractéristiques du cancer de la peau (mélanome), distinction par rapport aux taches de pigmentation bénignes



- Céphalées soudaines (nouvelles, très violentes), rigidité de la nuque et fièvre
- Signes de paralysie en lien avec la migraine
- Signe de choc anaphylactique: état de faiblesse, palpitations et perte de connaissance
- Procédure en cas de suspicion d'otite moyenne

## Domaine de compétences opérationnelles d: Gestion des médicaments et des autres produits

### Compétence opérationnelle d1: Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.

L'assistant en pharmacie suit et met à jour l'état des stocks des produits et des médicaments et observe leurs statistiques de vente. Il déclenche sur cette base les commandes nécessaires pour garantir la disponibilité. Il optimise la gestion du stock sur la base de l'offre et de la demande. Il agit de manière autonome selon les directives de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

Recoupement possible avec le cours ECG:

- Établir/interpréter des statistiques

#### Gestion du stock

5 périodes

##### Situation

- Le pharmacien veut savoir quels sont les produits qui ne se vendent pas du tout (produits restant en rayon) et/ou les produits devant être admis dans l'assortiment (en raison de commandes trop fréquentes).
- Le pharmacien attend des suggestions de votre part sur la manière d'optimiser le stock de produits qui font l'objet d'une demande plus ou moins forte.

[d1.4] explique les statistiques de vente, décrit leur utilité et leur importance pour la commande de produits et médicaments et en déduit des mesures pour la conduite à adopter en matière de commande. (C4)

Interpréter les statistiques sur la base des ventes et des stocks (état des stocks, rotation et durée des stocks).  
Lien entre la conduite à adopter en matière de commande, les statistiques de vente et de stocks.

[d1.5] réalise une feuille de calcul simple de statistiques de vente au moyen d'un exemple et en déduit des propositions d'organisation de l'assortiment et de promotion des ventes. (C4)

Établir des statistiques sur la base des chiffres de vente et des stocks (état des stocks, rotation et durée des stocks).

Composition de l'assortiment (assortiment de base, complémentaire, dimensions de l'assortiment).

Achat de marchandises, réassortiment.

Mesures pour promouvoir les ventes → étudiées au cours du 2<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles e3.

## Vérification et/ou optimisation de la gestion du stock

5 périodes

### Situation

- Il vous est demandé de calculer la réserve de secours des produits sélectionnés sur la base de la rotation des stocks/durée des stocks

[d1.4] explique les statistiques de vente, décrit leur utilité et leur importance pour la commande de produits et médicaments et en déduit des mesures pour la conduite à adopter en matière de commande. (C4)

Facteurs d'influence sur la gestion du stock (inventaire, tendances en matière de vente de médicaments, irrégularités).

### Compétence opérationnelle d3: Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés ainsi que les retraits de lots.

L'assistant en pharmacie vérifie régulièrement les dates de péremption des médicaments et produits. Il veille à ce que les médicaments et produits périmés ou ayant fait l'objet d'une erreur de commande ou de tri soient entreposés temporairement selon les indications du fabricant. Il organise les retours aux fournisseurs et traite les retraits de lots selon les directives officielles et les indications du fabricant. Il élimine les déchets selon les prescriptions légales. Il documente les retours et l'élimination dans le respect des prescriptions légales et des directives internes.

Mandat pratique Entreprise (1er et 5e semestres)	Contenu CIE
<p><b>Traiter les médicaments ne pouvant plus être utilisés (1er semestre)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réception des médicaments pour leur élimination</li> <li>Gestion durable des médicaments</li> <li>Élimination des médicaments</li> <li>Cas particuliers (stupéfiants)</li> <li>Responsabilités</li> </ul> <p><b>Traiter un retrait de lot (5e semestre)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exemples de retraits actuels de lots</li> <li>Réception du mandat</li> <li>Prescriptions QM</li> <li>Traitement du renvoi</li> <li>Circulation des informations</li> </ul>	

## Reprise de médicaments périmés

5 périodes

### Situation

- Une cliente rapporte un sac entier de médicaments périmés. Le sac contient également des seringues usagées.

[d3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la récupération de médicaments et d'autres produits par la pharmacie. (C2)

---

Obligation légale de reprendre les médicaments  
Taxe pour la reprise de médicaments

[d3.2] décrit les prescriptions légales et la procédure d'élimination des déchets spéciaux et nomme les médicaments et autres produits qui rentrent dans cette catégorie. (C2)

---

Incinération de médicaments périmés  
Élimination de seringues usagées / aiguilles conformément au QMS  
Contamination de l'eau en cas de médicaments liquides  
Accidents/abus de médicaments dans les déchets ménagers  
Élimination directe au centre de collecte  
Les stupéfiants doivent être envoyés au pharmacien cantonal pour élimination  
Élimination via les fournisseurs

[d3.4] décrit les mesures de prévention relatives à la protection de la santé, à la sécurité au travail et à la protection de l'environnement en cas de retour et d'élimination de médicaments et d'autres produits. (C2)

---

Reprise de seringues, stupéfiants, produits chimiques, principes actifs dotés d'une action pharmacologique  
Brochures SUVA (2869-18/11030)  
Dépliant d'infochim (fiche de données de sécurité sur les produits chimiques/nouveaux symboles pour les risques quotidiens).

**Reprises de produits, élimination de médicaments, retrait de lots**

**5 périodes**

**Situation**

- Un client a acheté un thermomètre défectueux et le rapporte.
- Un médicament qui expire dans 3 mois se trouve parmi les livraisons.
- Le fabricant rappelle un médicament au niveau du commerce de détail / du client final.

[d3.1] décrit les prescriptions légales relatives à la récupération de médicaments et d'autres produits par la pharmacie. (C2)

---

Obligations de reprise des médicaments spécifiques au cas par cas  
Reprise en cas de produit défectueux

[d3.3] explique le caractère contraignant et l'importance des dates de péremption des médicaments et autres produits. (C2)

---

Responsabilité du fait des produits  
FIFO - first in, first out/FEFO - first expired, first out  
Contrôle des dates de péremption  
Importance de la date de péremption, délai d'utilisation

[d3.6] explique les retraits de lots, leur importance et la procédure relative à leur traitement. (C2)

---

Information (clients connus/inconnus)  
Échange/remboursement  
Retour/avoir, remboursement des frais  
Procédure conformément au QMS  
Information des clients (téléphone, e-mail, courrier, site web)

## Compétence opérationnelle d4: Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie gère les matières premières et les produits chimiques selon les prescriptions légales et les fiches de données de sécurité des fabricants. Cela englobe le stockage sûr, l'utilisation respectueuse de l'environnement, la vente et l'élimination correcte des produits chimiques. Il fabrique des préparations propres à l'établissement. Il documente le stockage et l'élimination dans le respect des prescriptions légales. Il informe et conseille la clientèle au sujet du stockage, de l'utilisation, du retour et de l'élimination des produits chimiques.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE
<p><b>Manipuler correctement les produits chimiques (3e semestre)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Produits chimiques le plus fréquemment demandés</li> <li>▪ Traitement de la réception des produits chimiques</li> <li>▪ Remplissage et étiquetage</li> <li>▪ Élimination des produits chimiques</li> </ul> <p><b>Fabriquer un gel hydroalcoolique (4e semestre)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directives relatives aux BPF</li> <li>▪ Responsabilités</li> <li>▪ Fabrication du gel hydroalcoolique</li> </ul>	

### Stockage et gestion des produits chimiques en bonne et due forme

20 périodes

#### Situation

- Vous devez stocker une livraison de produits chimiques.
- Vous devez éliminer les produits chimiques retournés par un client.
- Vous fabriquez pour une cliente une solution de peroxyde d'hydrogène diluée. Des éclaboussures sont projetées sur votre peau.

[d4.1] décrit les prescriptions légales sur le stockage, la remise et l'utilisation des produits chimiques ainsi que sur l'élimination des déchets spéciaux. (C2)

Objectif de la loi sur les produits chimiques, définition d'un produit chimique, distinction par rapport aux produits thérapeutiques (p. ex. alcool propre à la consommation, alcool pour préparation, vente à l'emporter d'alcool, alcool industriel).

Fiches pertinentes pour les pharmacies de chemsuisse/infochim.

[d4.2] explique l'importance et le caractère contraignant des fiches de données de sécurité et des mesures de protection dans la manipulation des produits chimiques. (C2)

Structure et importance pratique des fiches de données de sécurité pour la pharmacie.

[d4.3] décrit le système de classification et d'étiquetage, l'étiquetage des dangers et la signification des pictogrammes de danger des préparations et substances chimiques concernées par les prescriptions de remise et de vente et en déduit les obligations particulières pour leur délivrance. (C3)

---

Pictogrammes, mentions de danger (phrases H), conseils de prudence (phrases P).  
Cf. Notices de chemsuisse

[d4.4] décrit les bases et directives relatives à la fabrication de mélanges (substances, méthodes, ustensiles, etc.) et effectue les calculs correspondants. (C3)

---

Les bonnes pratiques pour la fabrication de préparations médicinales en petites quantités conformément à la pharmacopée, abréviations pertinentes pour la fabrication (p. ex. aa, q.s., ad). Décompte AM (tarif selon LMT)  
Calcul: concentrations, proportions de mélange, densité.

[d4.5] décrit les mesures et moyens auxiliaires relatifs à la protection de la santé, à la sécurité et à la protection de l'environnement lors de la manipulation de produits chimiques ainsi que les mesures spécifiques de premiers secours. (C2)

---

Mesures de protection conformément au QMS  
Tox Info Suisse (appel d'urgence 145)  
Mesures de premiers secours en cas de brûlure chimique

## Domaine de compétences opérationnelles e: Organisation et réalisation des tâches administratives

### Compétence opérationnelle e1: Recueillir les données de la clientèle et assurer le suivi des dossiers de la clientèle de la pharmacie.

L'assistant en pharmacie contribue à tenir à jour en permanence les dossiers clients de la pharmacie sur le plan du contenu et des dates. Il saisit en permanence les informations individuelles provenant du conseil, de la vente, des examens pharmaceutiques et des traitements (médicaments, thérapies). Il vérifie régulièrement les données client (p. ex. données de correspondance et d'assurance) et les modifie en conséquence.

L'assistant en pharmacie ouvre des dossiers pour les nouveaux clients et collecte les données de base correspondantes. Il traite les informations sur les clients de manière confidentielle et respecte l'obligation de confidentialité ainsi que les dispositions légales relatives à la protection des données et les directives de l'entreprise sur la sauvegarde des données.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE
<b>Ouvrir et traiter le dossier du patient</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ouverture de dossiers de patients</li> <li>▪ Collecte de données auprès des clients</li> <li>▪ Protection des données</li> </ul>	

Recoupements possibles avec le cours ECG:

- Protection des données
- Droit d'auteur

### Traiter le dossier du patient

10 périodes

#### Situation

- Vous devez enregistrer un nouveau client.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour sa voisine.
- Un client aimerait savoir où, comment et pourquoi ses données sont enregistrées.

[e1.1] décrit quelles informations et données externes (DEP) sont importantes et nécessaires pour les dossiers client de la pharmacie ainsi que comment et où il est possible de se les procurer. (C2)

[e1.2] explique comment les informations sont vérifiées et récupérées. (C2)

Données du client: nom, date de naissance, adresse, caisse-maladie, numéro de téléphone, autres informations telles que allergies, grossesse, pathologies chroniques.

Demande de précisions au client, au médecin traitant, aux autorités officielles.

[e1.3] décrit les raisons des modifications des données client et explique l'importance et la nécessité de leur actualisation (C2)

Antécédents médicaux

Changement d'adresse, de caisse-maladie

[e1.4] explique les dispositions légales relatives à la protection des données, à l'obligation de confidentialité et leur importance pour la pharmacie dans le traitement des informations sur les clients et leur transmission. (C2)

Dispositions en matière de protection des données, secret professionnel, secret commercial.

[e1.6] explique l'importance de la sécurité des données et de la sauvegarde des données et en déduit des mesures immédiates en cas d'irrégularités. (C4)

Stockage stationnaire versus stockage dans le cloud (prix, accessibilité, sécurité, sauvegarde, gestion des fichiers).

Sécurité des données (autorisation d'accès, mot de passe, mise à jour, pare-feu, logiciel antivirus, pages web sécurisées, cookies).

Sauvegarde de données (support, fréquence, lieu).

Défaut de mémoire (défauts techniques, chaleur, malware/logiciel malveillant).

Perte de données liée à un cas de force majeure (dégât des eaux, incendie).

### Compétence opérationnelle e3: Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.

Rendre attrayants les espaces de vente et les vitrines grâce à une belle présentation des médicaments, produits et prestations, est l'un des facteurs de succès d'une pharmacie et contribue à informer la clientèle. L'assistant en pharmacie réalise dans ce domaine des tâches conformes aux directives de marketing de l'entreprise. À cette fin, il dispose de connaissances de base dans les domaines de la promotion des ventes et du merchandising.

Mandat pratique Entreprise (2e semestre)	Contenu CIE
<b>Disposition sur un point de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing spécifique aux pharmacies</li> <li>Planification et évaluation des mesures de marketing</li> <li>Aménagement d'un point de vente</li> </ul>	

Recoupements possibles avec le cours ECG:

- Publicité, modèle AIDA

### Planifier et/ou mettre en œuvre la promotion des ventes, présenter les marchandises

10 périodes

#### Situation

- Votre tâche consiste à aménager un point de vente en pharmacie pour un produit donné.
- Vous faites de la publicité sur les réseaux sociaux pour une dégustation prévue.

[e3.1] décrit les bases du marketing et élabore des exemples de mesures de marketing simples. (C3)

4 P (Product, Price, Promotion, Place)

Marketing instore

Marketing mix

ECR (Efficient Consumer Response)

valable à compter d'août 2025



**[e3.2] décrit les mesures de promotion des ventes, par exemple par la présentation des articles sur place et par des informations en ligne (Internet, réseaux sociaux), et explique leurs possibilités et leurs limites. (C2)**

---

Présentation des marchandises (espaces dédiés, emplacements en rayon, choix de la mise en place des produits, guidage des clients).

Promotion des ventes (entrée de la pharmacie, vitrine, espace de vente, guidage des clients, éclairage, musique de fond, atmosphère).

Publicité (outil publicitaire, support publicitaire, AIDA): publicité autorisée, interdite (selon la LPT).

PR (Public Relations).

Marketing d'influence, bouche-à-oreille.

Messages publicitaires via différents canaux (marketing croisé, marketing en ligne/hors ligne).

Marketing événementiel: communication avec les acheteurs potentiels.

**[e3.3] explique la sélection et l'obtention du matériel d'information et justifie son utilisation et son efficacité pour la promotion des ventes. (C4)**

---

Outils et supports publicitaires (dépliants, affiches, spots radiophoniques, annonces, mailings directs, échantillons).

Principes de la publicité (p. ex. vraie, claire, efficace, répétitive).

Publicité suggestive et informative.

Étude de marché (sources internes/externes, étude de marché primaire/secondaire).

Mesures de promotion des ventes (aspect extérieur du magasin, aménagement de l'espace de vente, présentation des marchandises, ventes croisées, ventes additionnelles).

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

Compétences opérationnelles	Thèmes	Périodes
a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles <b>sans ordonnance</b> et vendre les médicaments et produits correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yeux, médecine anthroposophique               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conjonctivite (irritative, allergique)</li> <li>▪ Sécheresse oculaire</li> </ul> </li> <li>▪ Système respiratoire               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Refroidissement, toux, mucolytiques, antitussifs</li> </ul> </li> </ul>	10  10
b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une <b>prescription médicale</b> , expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yeux               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives AINS, glucocorticoïdes, antiseptiques, antibiotiques locaux, virostatiques, médicaments antiglaucomateux, diurétiques</li> <li>▪ Formes pharmaceutiques ophtalmiques</li> </ul> </li> <li>▪ Système respiratoire               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Groupes de substances actives glucocorticoïdes, bronchodilatateurs, antibiotiques</li> <li>▪ Préparations médicamenteuses à inhaler</li> <li>▪ Documentation liste B+/-</li> </ul> </li> </ul>	10  10
c1 Déterminer l'état de santé et <b>détecter les signes cliniques alarmants</b> conformément aux dispositions applicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toux (y compris virostatiques), dyspnée, symptômes de refroidissement (enfant), affections oculaires</li> </ul>	20
e2 <b>Gérer les créances</b> liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facturer les prestations</li> <li>▪ Rédiger la correspondance</li> </ul>	10
e4 <b>Organiser et optimiser les procédures</b> de la pharmacie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organiser et optimiser les processus de travail</li> </ul>	10

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

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

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

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

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
<p><b>Recommander et vendre un médicament délivré sans ordonnance pour soulager des troubles fréquents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thèmes fréquents dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention</li> <li>Conseils individuels</li> <li>Responsabilités</li> </ul>	<p><b>Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Méthodes et produits de médecine complémentaire</li> <li>Traitement des ordonnances de médecine complémentaire</li> </ul>

#### Yeux

10 périodes

#### Situation

- Un client aurait besoin d'un collyre parce qu'il a souvent les yeux légèrement rouges. Il préférerait un produit naturel.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Conjonctivite non infectieuse

Conjonctivite par irritation

Symptômes: rougeur, brûlure, larmoiement clair, sensation de sable dans les yeux.

Causes: agressions mécaniques, substances irritantes (fumée, poussière, chaleur, froid, lumière du soleil)

Conjonctivite allergique

Symptômes: yeux rouges, larmoyants, qui démangent, écoulement nasal aqueux ou muqueux, éternuements.

Causes: conjonctivite allergique saisonnière (due à l'allergie au pollen) et conjonctivite allergique perannuelle (causée par les déjections d'acariens, les poils d'animaux).

Anatomie/physiologie: conjonctive, cornée, sclérotique, choroïde, iris, pupille, humeur aqueuse, chambre antérieure, chambre postérieure, corps ciliaire, muscles oculaires, corps vitré, nerf optique, rétine et macula, tache aveugle, adaptation de la pupille (iris=régulation de la lumière), accommodation (cristallin=mise au point), formation de l'image (rétine → image à l'envers, réduite), cônes (vision des couleurs), bâtonnets (vision noir, dégradé gris, blanc), fovéa (tache jaune → partie de la rétine où l'acuité visuelle est la meilleure), tache aveugle (pas de cellules photosensibles, jonction des fibres nerveuses et formation du nerf optique), nerf optique (conduction de l'influx nerveux au cerveau), interprétation de l'influx nerveux dans le cerveau. Croisement des nerfs optiques. Troubles de la fonction visuelle (myopie, hypermétropie, presbytie, astigmatisme) strabisme.  
Physiologie: production et composition des larmes

#### Sécheresse oculaire

Symptômes: rougeur, brûlure, démangeaison, sensation de sable dans les yeux, larmolement clair. Larmes paradoxales, yeux fatigués, processus inflammatoires. Distinction: conjonctivite

Causes: trouble au niveau de la formation du film lacrymal dû à un apport insuffisant en liquide (en raison de l'âge, des changements hormonaux, de vasoconstricteurs locaux, de spasmolytiques systémiques, de psychotropes, de diurétiques, de contraceptifs) et évaporation accrue du liquide lacrymal sur la surface oculaire (dysfonctionnement des glandes de Meibomius, faible taux de battements des paupières, port de lentilles de contact) et facteurs environnementaux (rareté du clignement, faible taux d'humidité de l'air)

[\[a3.2\] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. \(C4\)](#)

---

#### Conjonctivite par irritation

Produits: vasoconstricteurs, substituts lacrymaux. Mesures: ménager les yeux et éviter de les exposer à de nouvelles sources d'irritation, les rafraîchir avec des compresses

Phytothérapie: feuilles d'hamamélis, thé noir (compresses)

#### Conjonctivite allergique:

Produits: antihistaminiques H1 locaux/systémiques, stabilisateurs de la membrane des mastocytes. Substituts lacrymaux, ectoïne.

Mesures: éviter l'allergène, ne pas se frotter les yeux, appliquer des compresses rafraîchissantes

#### Sécheresse oculaire

Produits: solutions de substitution lacrymale/larmes artificielles: acide hyaluronique, dexpanthénol, rétinol (vitamine A)

[\[a3.3\] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. \(C4\)](#)

---

#### Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance, conformément à la compétence a3.2

#### Vasoconstricteurs

EI: dessèchent l'œil

CI: enfants, glaucome à angle fermé, personnes âgées, grossesse, allaitement

Antihistaminiques H1: → sont étudiés au 2<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a2 et b1 (allergies)

#### Larmes artificielles

EI: irritation due aux agents conservateurs

CI: recommander aux porteurs de lentilles de n'utiliser que des produits sans conservateurs

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

---

Conjonctivite allergique: substituts lacrymaux, traitements complémentaires selon 1<sup>re</sup> année d'apprentissage 2<sup>e</sup> semestre Domaine de compétences opérationnelles a Allergies  
Sécheresse oculaire: bonne hydratation, éviter les locaux surchauffés/climatisés/enfumés

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

Médecine anthroposophique

Développée par: Rudolf Steiner. Les produits anthroposophiques sont développés et fabriqués par des sociétés comme Weleda et Wala.

Principe: la médecine d'orientation anthroposophique s'appuie sur les compétences de la médecine conventionnelle, complétée par une démarche qui prend en considération l'être humain dans sa globalité. Les maladies sont considérées comme des processus qui surviennent en tant que changement ou trouble d'ordre physique ou mental quand l'interaction entre le corps, l'esprit et l'âme d'un patient n'est plus harmonieuse. Chaque patient est unique et chaque traitement l'est aussi. La médecine anthroposophique a pour but d'activer les forces vitales de l'individu, de stimuler ses forces d'autoguérison et d'influencer ainsi le processus de la maladie. La compréhension du rôle du patient dans la gestion de sa maladie est importante: il est considéré comme un partenaire actif qui s'implique délibérément dans son processus de guérison.

Remèdes: fabriqués à partir de substances végétales, minérales, animales et utilisés soit directement, soit sous forme homéopathique.

Produits pour les yeux: produits à base d'échinacée, d'hamamélis, de mauve

## Système respiratoire

10 périodes

### Situation

- Un client souffre d'une toux gênante et aimerait s'en débarrasser le plus rapidement possible.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

---

Refroidissement

Symptômes: apparition lente et progressive, fièvre faible ou absente, fatigue, maux de tête, rhinite, toux, maux de gorge

Anatomie/physiologie: voies respiratoires supérieures: ORL; voies respiratoires inférieures: larynx, trachée, poumon, bronches, bronchioles, alvéoles pulmonaires; structure et rôle de la trachée et des bronches: muqueuse, cils vibratiles, mucus, + anneau cartilagineux pour la trachée + musculature lisse pour les bronches.

Physiologie: phonation, échange gazeux → est étudié au 3<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles b

Causes: infection virale (p. ex. rhinovirus, coronavirus, adénovirus). Un refroidissement dure en moyenne 7-10 jours, la toux peut perdurer.

Complications: inflammation de l'oreille moyenne, pneumonie, bronchite

Toux irritative:

Symptômes: toux irritative gênante, toux aiguë pouvant durer jusqu'à trois semaines. À partir de huit semaines, la toux devient chronique.

Cause: maladie infectieuse de type refroidissement ou grippe, reflux, maladie coronarienne, substances irritantes, médicaments, asthme, BPCO.

La toux est une réaction de défense physiologique. Complications: troubles du sommeil, maux de tête, fracture costale.

Toux productive:

Symptômes: présence de mucus (glaires)

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Refroidissement

Produits: analgésiques, vasoconstricteurs locaux, systémiques; eau de mer, huiles essentielles à inhaler, bains anti-refroidissement, pommade pectorale. Stimulants immunitaires

Toux

Antitussifs – substances actives: Noscapine, butamirate, morclofone, codéine, dextrométhorphan

Mucolytiques / expectorants – substances actives: Bromhexine, acétylcystéine, ambroxol.

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments en vente libre actuels selon a3.2

Toux

IA: acétylcystéine/antibiotiques

CI: enfants de moins de 2 ans: uniquement sur ordonnance

Antitussifs: (codéine et dextrométhorphan)

EI: constipation, dépression respiratoire, accoutumance

CI: prudence en cas d'asthme

IA: administration simultanée à des mucolytiques controversée

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Pour tous les groupes-cibles: toux banale maximum 2 semaines de traitement en automédication, puis consultation médicale

Enfants: si respiration sifflante: asthme, faux croup → médecin

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

---

Mesures complémentaires: inhalations et/ou diffusion, frictions, boire beaucoup

Prophylaxie: vitamine C, zinc, échinacée, médecine complémentaire

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

Produits anthroposophiques pour la toux: à base d'eucalyptus, de plantain lancéolé, de thym, droséra, ipéca, racine de réglisse, anis

Produits homéopathiques: traitement des maladies grippales

## Domaine de compétences opérationnelles b:

### Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

#### Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE (3e semestre)
<b>Délivrer à la clientèle un médicament soumis à ordonnance sans ordonnance valable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilités</li> <li>▪ Remise sans ordonnance</li> <li>▪ Prescriptions légales</li> </ul>	<b>Conseil et vente dans le domaine des médicaments disponibles sans ordonnance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contraception.</li> <li>▪ Dermocosmétique</li> <li>▪ Conseils aux voyageurs</li> </ul>

**Yeux**

**10 périodes**

#### Situation

- Un client d'un certain âge s'est rendu chez l'ophtalmologue pour un contrôle et une ordonnance renouvelable une année lui a été délivrée pour un collyre. Il aimerait savoir comment utiliser ce collyre et se renseigne sur les effets secondaires potentiels.
- Une cliente a subi une intervention ophtalmologique et a reçu une ordonnance pour plusieurs collyres. Vous lui expliquez la manière correcte d'utiliser ces collyres ainsi que leur effet.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: AINS (anti-inflammatoires, analgésiques)  
Indication: inflammations postopératoires et douleurs.

Groupes de substances actives: glucocorticoïdes locaux (anti-inflammatoires)  
Indication: maladies inflammatoires non infectieuses. Souvent en association avec des antibiotiques  
Symptômes: démangeaisons, enflure des paupières, rougeur, brûlure, larmolement, sensation de sable dans les yeux.

Groupes de substances actives: antiseptiques, antibiotiques locaux, virostatiques.  
Indication: conjonctivite infectieuse  
Symptômes: paupières collées le matin, écoulement jaune, rougeur, sensation de sable dans les yeux

Causes: virus affectant généralement la cornée (conjonctivite herpétique due au virus herpès simplex)  
bactéries souvent à l'origine de l'orgelet (inflammation purulente d'un follicule pileux et de sa glande sébacée au niveau des cils); chalazion (contrairement à l'orgelet)  
Autres maladies: Blépharite (inflammation du bord palpébral parfois causé par des champignons), occlusion du canal lacrymal (infection parfois causée par un virus).  
Voies de transmission: infection par contact direct ou par gouttelettes par le biais des mains contaminées.

Groupes de substances actives: médicaments antiglaucomateux (inhibent la production de l'humeur aqueuse ou favorisent l'écoulement de l'humeur aqueuse) et diurétiques (diminuer la pression de la chambre)

Indication: glaucome

Anatomie/physiologie: chambres (angle fermé / angle ouvert) remplies par l'humeur aqueuse. C'est l'équilibre entre la production et l'écoulement qui est déterminant.

Pathologie: augmentation de la pression intraoculaire dans la chambre de l'œil résultant d'un mauvais écoulement de l'humeur aqueuse.

Symptômes: glaucome chronique (angle ouvert): passe généralement inaperçu; diverses sensations optiques peuvent se manifester (foyers lumineux colorés, sensation de brouillard, perte de l'acuité visuelle); la maladie progresse de façon insidieuse.

Complications: dégénérescence des fibres du nerf optique due à la pression qui règne dans l'œil, entraînant une diminution du champ visuel pouvant conduire à la cécité.

Facteurs favorisants: l'âge (problème d'équilibre entre la production d'humeur aqueuse dans la chambre et son écoulement); certains médicaments (glucocorticoïdes) peuvent accélérer le processus (la pression intraoculaire doit toujours être surveillée lors du traitement)

Différenciation: glaucome à angle ouvert (chronique) / à angle fermé (aigu) → urgence

Glaucome à angle fermé -> est étudié au 3<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles c1

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antiseptiques: CI → allergie à l'hexamidine

Antiseptiques: EI → irritation locale

Antibiotiques locaux: CI → infection virale

Antibiotiques locaux: EI → picotement ou légère douleur après l'application, photosensibilité/candidose, mycoses.

Glucocorticoïdes:

CI: infections virales, mycoses, ne doivent pas être utilisés seuls. EI: cataracte, glaucome si utilisation prolongée; ne sont pas utilisés en cas d'allergie en raison des effets indésirables.

Anti-inflammatoires locaux: EI → prurit, douleurs ou irritations oculaires, rougeur conjonctivale, kératite

Diurétiques per os: est étudié au 5<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles b1

Médicaments antiglaucomateux:

EI: irritations oculaires, brûlures, hyperpigmentation de l'iris, modification durable de la couleur des yeux, changement au niveau des cils: augmentation de la longueur, de l'épaisseur et de la pigmentation.

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Administration correcte des collyres: se laver les mains, bien agiter avant l'instillation s'il s'agit d'une suspension, tirer légèrement vers le bas la paupière inférieure avec l'index, incliner la tête vers l'arrière, éviter tout contact entre l'embout du flacon et l'œil, une à deux gouttes par instillation, relâcher la paupière et fermer l'œil, appuyer sur la paupière avec le doigt, se laver les mains. Si le traitement comporte plusieurs médicaments, il faut les administrer à intervalles de 5 à 15 minutes. Les pommades ophtalmiques sont appliquées en dernier. En cas



d'affection oculaire, les lentilles de contact sont à éviter. À défaut, il faut les enlever avant l'administration des médicaments puis attendre 15 minutes avant de les remettre.

À partir de 40 ans, la pression oculaire doit être contrôlée régulièrement.

### [b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

#### Importance de la durée de conservation

Collyres: avantages: bonne répartition sur l'œil, ne trouble pas la vision, effet rapide. Inconvénients: effets secondaires systémiques en cas d'absorption des principes actifs.

Flacons multidoses: doivent être utilisés par la même personne, délai d'utilisation: 4 semaines; contiennent des agents conservateurs, risque d'allergie. Système Comod (COntinuous MOno Dose → système d'application AIRLESS intégré pour une instillation sans germes): pas d'agent conservateur. Délai d'utilisation: 3 mois.

Monodoses (SDU): pas d'agent conservateur, conviennent aux porteurs de lentilles de contact (sauf si excipient visqueux ou présence de vasoconstricteur), délai d'utilisation: 12 heures en général (voir indications spécifiques du fabricant); conviennent pour le voyage.

Pommades, gels ophtalmiques: préparations de viscosité plus ou moins élevée, produits adhérant mieux à l'œil, plus longue durée d'action, délai d'utilisation de 4 semaines pour les tubes multidoses et de 12 heures en principe pour les gels monodoses (se conformer aux indications spécifiques du fabricant). Inconvénient: les pommades altèrent la vision. Appliquer après un collyre le cas échéant.

Bains oculaires: solutions aqueuses destinées à baigner/rincer l'œil ou à imbiber des compresses/pansements oculaires. Contiennent des agents conservateurs. Délai d'utilisation: 4 semaines.

Porteurs de lentilles: distinction entre lentilles dures et souples, règles de base relatives à l'application de solutions ophtalmiques et de lentilles de contact, produits d'entretien des lentilles: solution désinfectante (solution de peroxyde), solution tout-en-un (nettoyage, rinçage, conservation)



**Situation**

- Un client s'est vu prescrire deux produits différents à inhaler. Vous lui expliquez comment utiliser ces produits correctement.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (anti-inflammatoires, anti-allergiques) et bronchodilatateurs  
Autres: mucolytiques

Indication: asthme

Pour le traitement de fond: glucocorticoïdes seuls ou en association avec des bronchodilatateurs à longue durée d'action; pour le traitement de crise: bronchodilatateurs à action rapide mais courte.

Anatomie/physiologie: respiration: centre respiratoire au niveau du tronc cérébral, inspiration et expiration: rôle du diaphragme, des côtes et des muscles intercostaux, échange gazeux pulmonaire au niveau des alvéoles, capacité pulmonaire. Échange gazeux dans les alvéoles (respiration externe)

Symptômes: dyspnée, expiration sifflante, essoufflement, toux surtout la nuit, anxiété, éventuellement cyanose

Causes: effort, stress, infections, irritation des voies respiratoires, allergènes, médicaments.

Indication: BPCO = bronchopneumopathie chronique obstructive

Symptômes: toux chronique avec expectorations surtout le matin, dyspnée à l'effort, cyanose, état général diminué

Causes: bronchite chronique, asthme, tabagisme, exposition et inhalation répétée à la pollution et à la poussière.

Groupe de substances actives: antibiotiques, traitement symptomatique: expectorants, antitussifs (dextrométhorphan, codéine: agissent de manière centrale sur le centre respiratoire), bronchodilatateurs.

**Documentation liste B+/-**

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Bronchodilatateur

Effets secondaires en cas de surdosage: troubles cardiovasculaires (tachycardie, arythmies, hypertension). Agitation, troubles du sommeil.

Corticostéroïdes inhalés

El: mycoses buccales, enrouement

Corticostéroïdes systémiques: si asthme sévère ou BPCO en phase aiguë

El: ostéoporose, baisse du système immunitaire

Mucolytiques → sont étudiés au 3<sup>e</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Toujours utiliser le bronchodilatateur en premier, puis les glucocorticoïdes. Intervalle entre 2 prises du même médicament et entre 2 médicaments différents. Se rincer la bouche ou manger après l'utilisation des glucocorticoïdes.

En cas de détresse respiratoire: administration d'oxygène

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Préparations liquides pour inhalation

Nébuliseurs à air comprimé, à ultrasons ou à membrane oscillante (Mesh): inhalation de fines gouttelettes au travers d'un embout buccal ou d'un masque.

Avantage: finesse des particules, dosage précis, aussi possible chez le nourrisson à l'aide d'une chambre à inhaler et d'un masque.

Inconvénient: encombrant, prend du temps

Aérosol doseur: inhalation de gouttelettes de liquide d'une solution ou suspension. Ces gouttelettes sont dispersées à l'aide d'un gaz

Avantage: à portée de main

Inconvénient: coordination entre le déclenchement de la vaporisation et l'inspiration, l'utilisation de chambre à inhaler permet d'éviter cette synchronisation, bien agiter avant l'emploi.

Respimat

Avantage : La substance active atteint les zones pulmonaires plus profondes grâce à une libération plus lente (plus efficace qu'avec les aérosols doseurs). Aucun gaz propulseur nocif pour l'environnement n'est nécessaire comme pour les aérosols doseurs.

Inconvénient : Pour l'inhalation, le Respimat nécessite une préparation un peu plus compliquée que pour d'autres inhalateurs.

Poudres pour inhalation

Diskus et Ellipta: inhalation de poudre sèche

Avantage: on aspire par la bouche, l'opération peut être répétée

Inconvénient: le dispositif ne peut pas être rechargé

Turbuhaler: inhalation de poudre sèche

Avantage: convient pour le voyage

Inconvénient: le dispositif ne peut pas être rechargé et il n'indique pas précisément le nombre de doses restantes

Easyhaler: inhalation de poudre sèche

Capsules destinées à être utilisées avec un appareil inhalateur

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE
----------------------------	-------------

**Toux sèche, asthme, glaucome à angle fermé, symptôme de rhume**

**20 périodes**

#### Situation

- Une cliente revient à la pharmacie car sa toux sèche dure depuis plus de 2 semaines et ne passe pas avec les antitussifs qu'on lui avait conseillés.
- En consultant l'historique du dossier du patient, vous remarquez que c'est déjà la 3e fois en deux mois que le client se procure des médicaments contre l'asthme.
- Un client vous décrit la détérioration soudaine de sa vue.

[c1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Développer des algorithmes pour la délimitation de ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

- Red flags Toux: si plus de 2 semaines, si prise d'antihypertenseurs, si fièvre, si expectorations sanguinolentes/purulentes, si femme enceinte ou allaitante, si enfant en bas âge présentant un mauvais état général
- Toux sans symptôme de refroidissement
- Détresse respiratoire: asthme, BPCO; fonction pulmonaire réduite en dépit du traitement, test du débit expiratoire de pointe (peak flow), spirométrie
- Différence entre la grippe et le refroidissement: les symptômes se manifestent immédiatement avec une forte fièvre, causée par des virus de type influenza; traitement: virostatiques et immunothérapie (mélanges antigéniques)
- Pneumonie, bronchite: inflammation d'un lobe entier du poumon: fièvre, frisson, toux, dyspnée, douleurs thoraciques; causes: agents infectieux: virus ou bactéries (pneumocoques); traitement: antibiotiques et traitement symptomatique
- Grippe: prévention par le vaccin antigrippal
- Enfant en bas âge avec symptômes de refroidissement, toux, faux croup
- Red flags Yeux: en cas de corps étrangers, douleurs, troubles de la vue (apparition d'un voile, taches ou corps flottants dans le champ visuel, halo lumineux, flashes, épanchement sous-conjonctival), conjonctivite traitée depuis 3 jours ou plus et n'évoluant pas vers une guérison, glaucome aigu, cécité (détachement de la rétine, cataracte, dégénérescence maculaire, héméralopie, cécité des neiges)

## Domaine de compétences opérationnelles e: Organisation et réalisation des tâches administratives

### Compétence opérationnelle e2: Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.

L'assistant en pharmacie réalise de manière autonome les tâches de gestion et de comptabilité lui étant attribuées. Il établit et vérifie les comptes journaliers de l'encaissement, facture les médicaments, les produits et les prestations remboursés aux fournisseurs de prestations correspondants. Il connaît à cette fin les fournisseurs de prestations compétents et les procédures de facturation correspondantes. Il garantit la vérification de ces transactions et des créances provenant des livraisons et prestations (respect des délais de paiement, conformité des montants) et déclenche au besoin les rappels correspondants.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
<b>Établir des décomptes pour des remises de médicaments complexes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modalités de paiement</li> <li>▪ Vérification des modalités de facturation</li> <li>▪ Facturation des médicaments via la caisse-maladie, l'assurance-accidents ou invalidité</li> <li>▪ Explications fournies à la clientèle</li> </ul>	

Recoupements possibles avec le cours ECG: e2.3, e2.4

### Facturer les prestations et rédiger la correspondance

10 périodes

#### Situation

- Une cliente commande des produits sur facture.
- Vous rédigez un rappel à l'intention d'une cliente qui, 10 jours après l'expiration du délai de paiement, n'a toujours pas payé la facture.

[e2.3] décrit les exigences formelles relatives aux factures complètes. (C2)

Approfondissement couverture par l'assurance de base, l'assurance complémentaire, l'assurance-accident : primes, franchises, quote-part

Approfondissement des listes: liste des spécialités, LN, LPPA, limitations et participations aux coûts

Positions de la facture, désignation exacte de la livraison ou de la prestation

Coordonnées (créancier, IDE, n° TVA/créancier à partir d'un certain montant)

Date de la facture, date de livraison, échéance

Relations de paiement, bancaires (facture QR, IBAN, BIC, SWIFT)

Prix brut, rabais, escompte, prix net

Montant de la taxe sur la valeur ajoutée, taux de la taxe sur la valeur ajoutée, calculs des prix

Différence entre quittance/ticket de caisse et facture

Signature

[e2.4] décrit les prescriptions légales sur le traitement des créances et la procédure d'encaissement, y compris en cas de poursuite. (C2)

Facture, rappel de paiement, sommation, procédure de poursuite

## Compétence opérationnelle e4: Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie

L'assistant en pharmacie organise son propre travail et contribue à l'aménagement des procédures à l'intérieur de la pharmacie ainsi que des interfaces avec les postes en amont et en aval. Il détecte les points faibles et le potentiel d'amélioration des procédures, des interfaces, de la collaboration et de la qualité. Il prend des mesures correspondantes d'amélioration continue dans son champ de compétences. Il soumet à son supérieur des propositions plus poussées relatives à l'optimisation des processus et interfaces ainsi qu'au respect des directives de qualité de l'entreprise.

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
<p><b>Améliorer les processus qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déroulement des audits internes</li> <li>▪ Proposition d'amélioration des processus</li> <li>▪ Circulation des informations</li> </ul>	

Recoupements possibles avec le cours ECG:

- Profils d'apprentissage, techniques de travail
- Documentation/présentation
- Développement durable, ressources
- Statistiques, diagrammes

### Organiser et optimiser les processus de travail

10 périodes

#### Situation

- Vous avez la tâche de représenter des processus de travail répétitifs sous la forme d'instructions (p. ex. visualisation) et de chercher des moyens pour les optimiser.

[e4.1] décrit sa technique de travail personnelle et l'organisation de sa place de travail et y réfléchit. (C4)

Bien agencer son poste de travail (mouvements, portée)  
Garder son poste de travail propre (qu'il soit individuel ou partagé)

[e4.2] décrit les bases du système de gestion de la qualité et des exemples de mesures d'assurance qualité. (C2)

Systèmes qualité (p. ex. ISO 9001, QMS Pharma)

[e4.3] décrit des modèles simples de présentation de procédures dans une pharmacie et les critères de leur évaluation et en déduit leur application dans des situations concrètes. (C4)

Structures journalières, plans de travail Système de classement, obligation de documentation, obligation de conservation, Diagrammes de flux, listes de contrôle, protocoles de mesure  
Analyses de la valeur d'usage (méthode de notation ou scoring, évaluation matricielle)

[e4.4] décrit les bases des possibilités d'amélioration continue en vue d'optimiser la collaboration, l'économie, les performances, la qualité et l'écologie dans la pharmacie. (C2)

---

Organigramme

Méthodes (p. ex. cycle PDCA (Plan, Do, Check et Act), PAC (processus d'amélioration continue))

[e4.5] décrit des mesures d'amélioration par rapport à l'offre de produits, aux prestations et aux processus de réduction de la consommation de matériel et d'énergie et les justifie. (C3)

---

Critères relatifs à la composition écologique de l'assortiment

Impact sur le résultat d'exploitation (consommation de matériaux/d'énergie)





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

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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

#### Douleurs chez le nourrisson

8 périodes

##### Situation

- Une maman explique que son nourrisson pleure beaucoup et qu'elle a du mal à le calmer.
- De jeunes parents sont inquiétés par les rougeurs que présente leur bébé au niveau du siège.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

##### Poussée dentaire

Symptômes: gencive rouge, gonflée et sensible, salivation, rougeur sur la joue, changement d'humeur, agitation et parfois troubles digestifs et fièvre.

Causes: poussée dentaire

Anatomie/physiologie: développement de la dentition

Entre le 6<sup>e</sup> et le 12<sup>e</sup> mois, six dents sortent chez la plupart des enfants.

Première dentition: 20 dents de lait. Dentition définitive: 32 dents

##### Coliques du nourrisson

Symptômes: l'enfant pleure et se tortille en repliant les jambes, son ventre est dur et gonflé

Causes: appareil digestif immature, ballonnements

##### Érythème fessier du nourrisson

Symptômes: peau rouge, brillante, tendue avec parfois apparition de vésicules

Causes: contact avec les selles et l'urine.

Facteurs favorisants: diarrhée, aliments acides (jus d'orange/pomme), antibiotiques, frottement des couches, sensibilité aux substances irritantes

#### Mycose du siège

Symptômes: rougeur, vésicules, squames, suintement, brûlures

Causes: colonisation par des levures du type *Candida albicans*. Développement favorisé par la chaleur, l'humidité

#### Muguet

Symptômes: taches blanches sur la langue et muqueuses buccales ne s'éliminant pas au frottement, prise d'aliments difficile, douleurs

Causes: affection due à la levure *Candida albicans*

Mycose → est étudiée au 1<sup>er</sup> semestre dans le cadre des compétences opérationnelles a3

### [a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

#### Poussées dentaires

Produits: antiphlogistiques, anesthésiques locaux; menthe, camomille, sauge, clous de girofle

Analgésiques systémiques (paracétamol)

Anneaux de dentition en silicone ou à réfrigérer

Éviter: colliers d'ambre → problème de strangulation, bâtons de guimauve → risque d'étouffement.

#### Caries

Lésion de la couronne dentaire: atteinte possible de l'émail, de la dentine, de la pulpe.

Symptômes: brèche, décalcification, creux noir dans la dent

Cause: dégradation des sucres par les bactéries, production d'acidité qui dissout l'émail et décalcifie la dent.

Produits: gel dentaire fluoré (respecter l'âge)

Mesure: utiliser du sel fluoré (mère qui allaite, lors de l'introduction des aliments)

Nettoyage mécanique des dents

Conseil alimentaire: éviter les sucres entre les repas, se rincer la bouche après la consommation d'aliments ou de boissons acides.

#### Coliques du nourrisson

Produits: antifatulents

Mesures complémentaires: phytothérapie (fruit de fenouil, fruits d'anis, fleur de camomille)

Éviter que le nourrisson n'avale trop d'air lors du repas.

La maman doit également éviter de consommer des aliments provoquant de la flatulence. Faire un massage abdominal et mettre des compresses tièdes.

Application d'une source de chaleur sur le ventre: coussin de noyaux de cerises

Si persistance du problème au-delà de 3 ou 4 mois, penser à l'éventualité d'une intolérance au lactose.

#### Érythème fessier/mycose du siège

Produits: dexpanthénol, oxyde de zinc, antifongiques en cas de candidose

Mesures: principes hydratants, assouplissants et relipidants: huiles végétales (amande douce, avocat, rose musquée), massage à base d'huiles essentielles diluées dans de l'huile végétale

Vérifier la bouche (présence de muguet)

Consultation médicale si guérison difficile, risque de surinfection bactérienne. Hygiène stricte, reconsidérer l'alimentation (aliments acides, diarrhées)

#### Muguet

Produits: antifongiques (RX)

Mesures: bien laver/stériliser les biberons et tétines, laver souvent les jouets avec des produits adéquats; lavage des mains régulier et minutieux pour les adultes s'occupant de l'enfant

### [a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.6] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

Homéopathie

Principe: médecine globale et personnalisée reposant sur trois principes de base: le principe des similitudes, la dilution et la dynamisation des substances médicamenteuses ainsi que le portrait médicamenteux.

Méthodes: selon Hahnemann/Korsakov

Médicaments: origine végétale, minérale ou animale

Poussées dentaires

Homéopathie, Chamomilla, Belladonna

Éviter la pâte dentifrice à base de menthe en cas de traitement homéopathique

## Problèmes d'allaitement

12 périodes

### Situation

- Une femme se présente à la pharmacie parce qu'elle souhaiterait arrêter l'allaitement. Elle aimerait aussi savoir si elle peut déjà commencer à introduire des aliments.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Problèmes d'allaitement

Le bébé a encore faim après avoir pris le sein (causes: allaitement douloureux, position d'allaitement inadaptée, lactation insuffisante) → mesures pour favoriser la lactation: voir Objectif évaluateur a3.5 plus bas.

Crevasses du sein

Symptômes: fissures douloureuses du mamelon rendant la tétée très douloureuse

Causes: mauvaise technique d'allaitement, tétées trop longue, succion trop forte du nourrisson

Engorgement mammaire

Symptômes: zones dures et douloureuses au niveau du sein, se formant lorsque le sein n'est pas vidé entièrement → peut évoluer en mastite fièvre → médecin

Causes: vidange incomplète du sein → le nourrisson tête mal (rhume, etc.), tétées trop espacées, douleurs en cas de crevasses

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Crevasses du sein

Produits: lanoline, huiles végétales, huiles essentielles diluées dans de l'huile végétale

Engorgement mammaire → voir sous objective évaluateur a3.5 plus bas

Substituts du lait maternel

Avantages et inconvénients de l'allaitement / substituts du lait maternel; choix en fonction de l'âge du nourrisson, thématique des allergies (l'OMS recommande d'allaiter le plus longtemps possible); différence au niveau de la composition entre le lait de vache et le lait maternel: teneur en protéines, glucides, graisses, sels minéraux, vitamines, anticorps, allergènes.

Classification: à partir de la naissance: Pré, chiffre 1; à partir de 6 mois: lait de suite, chiffre 2 ou 3; à partir de 12 mois: junior; composition: teneur en glucides, protéines, graisses

Substances complémentaires

Glucides: lactose, dextrine

Acides gras polyinsaturés: importance pour le bon développement du système nerveux.

Prébiotiques: fibres alimentaires non digérables.

Probiotiques: micro-organismes vivants non pathogènes. Ils améliorent la digestion et stimulent les défenses immunitaires

Lait hypoallergénique: HA (les protéines sont «coupées»: hydrolyse)

En cas de régurgitation: AR (le lait est épaissi)

Intolérance au lactose: lait de soja.

Allergie au lait de vache (RX)

Diversification alimentaire dès 4 à 6 mois, dès que l'enfant se tient assis et tient sa tête.

Purées de fruits: pomme, poire, banane

Purées de légumes: carotte, panais, courgette, courge, fenouil.

Féculents: pomme de terre

Bouillies lactées et non lactées contenant

- des céréales sans gluten: maïs, riz, millet

- des céréales avec gluten: blé, avoine, orge, seigle, épeautre

Viandes, poissons et œufs

Huiles végétales

Vu leur richesse en protéines, les produits laitiers sont à introduire le plus tardivement et progressivement possible, idéalement pas avant 12 mois.

Suivre les recommandations de la Société Suisse de pédiatrie.

[\[a3.3\] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. \(C4\)](#)

---

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[\[a3.5\] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. \(C4\)](#)

---

Sevrage du nourrisson

Procédure médicamenteuse (RX) et non médicamenteuse en cas de sevrage

Crevasses des seins

Prévention: prendre garde à la position de bébé, éviter que le nourrisson ne tète que le mamelon, éviter les tétées trop longues, bien rincer les mamelons à l'eau avant/après la tétée, bien sécher puis appliquer une crème protectrice qui convient pour l'allaitement, lanoline, compresses d'allaitement.

Traitement: application de glace avant la tétée, téterelles en silicone, coupelles en argent, protège-mamelons, application de baume d'allaitement

Mesurer pour favoriser la lactation

Mettre le bébé plus souvent au sein, vider entièrement le sein, boire des tisanes favorisant la lactation, s'accorder un peu de repos.

Engorgement mammaire

Vider rapidement le sein en allaitant le nourrisson ou en utilisant un tire-lait, application de compresses/douches chaudes, massages pour favoriser l'écoulement du lait; consulter son médecin en l'absence d'amélioration.

[\[a3.6\] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. \(C4\)](#)

---

Préparations homéopathiques en cas de lactation insuffisante et lors du sevrage: sels de Schüssler n° 3. 11 en cas de crevasses/rhagades

Crevasses des seins: arnica

Engorgement mammaire: Phytolacca et Belladonna

## Domaine de compétences opérationnelles b: Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

### Compétence opérationnelle b1: Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
<b>Traiter l'ordonnance d'une cliente présentant une multimorbidité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle d'une ordonnance</li> <li>▪ Indications</li> <li>▪ Responsabilités</li> </ul>	

### Gynécologie

20 périodes

Situation
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une jeune fille vient avec une ordonnance pour sa contraception.</li> <li>▪ Une femme d'âge mûr vous présente une ordonnance avec des substituts hormonaux à avaler. Elle se demande s'il n'y a pas un produit plus adéquat, car elle oublie souvent la prise quotidienne de ses comprimés.</li> <li>▪ Sur l'ordonnance d'une dame figure une préparation qui contient du gattilier.</li> </ul>

[b.1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: œstrogènes, progestatifs

Contraceptifs hormonaux combinés : pilule combinée monophasique, pilule combinée à plusieurs phases, patch contraceptif, anneau vaginal

Mono-préparations de progestatifs: minipilule, implant, injection, stérilet hormonal

Indication: contraception

Contraception d'urgence

Anatomie/physiologie: appareil génital féminin, caractères sexuels primaires et secondaires; cycle ovarien de la femme: maturation du follicule, ovulation, formation du corps jaune ; au niveau de l'utérus: menstruation, phase proliférative. Rôle des œstrogènes et de la progestérone aux niveaux physiologique, contraceptif et de la fécondation

Évolution de la grossesse et tératogénicité traitées dans le cadre de la compétence opérationnelle c1

Groupe de substances actives: traitement de substitution hormonale

Œstrogènes, progestatifs, œstroprogestatifs; phytothérapie (actée à grappes noires, millepertuis, sauge)

Indication: ménopause

Symptômes: cycles irréguliers, aménorrhée, troubles climatiques: symptômes en relation avec la circulation sanguine, sueurs nocturnes, bouffées de chaleur, symptômes en relation avec le psychisme, irritabilité, déprime, troubles du sommeil, symptômes en relation avec le métabolisme → risques cardiovasculaires, ostéoporose, symptômes en relation avec la peau et les muqueuses, sécheresse (vagin, peau, yeux)

Groupes de substances actives: analgésiques (ibuprofène, acide méfénamique, métamizole → sont étudiés au 2<sup>e</sup> semestre dans le cadre de la compétence opérationnelle b1, phytothérapie (gattilier)

Indication: douleurs liées à la menstruation (SPM, dysménorrhée)

Symptômes: douleurs, humeur dépressive, tension mammaire, acné, migraine, prise pondérale.

Cause: fluctuations hormonales

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Contraception hormonale:

CI: maladies cardiovasculaires, cancer du sein.

Interactions: antibiotiques, antiépileptiques, millepertuis.

Œstrogènes: augmentent le risque de thromboses veineuses et d'embolie pulmonaire, prise de poids, céphalées

Progestatifs: tension mammaire, maux de tête, spotting

Facteurs de risque: tabagisme, surcharge pondérale, âge

Délai de sécurité de la contraception hormonale.

Ménopause:

CI: cancers du sein hormonodépendants liés à la prise d'œstrogènes.

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Contraception

Contraceptifs mécaniques: stérilet au Cu, préservatifs.

Méthodes de contraception naturelles: méthode de la T°.

Œstrogènes: prévention de l'ostéoporose et traitement des symptômes de la ménopause y compris la sécheresse des muqueuses

Progestatifs: pour induire l'exfoliation et l'élimination de la muqueuse utérine.

Substances combinées: assure une meilleure adhésion thérapeutique

Phytothérapie: actée à grappe, feuille de sauge, millepertuis

Traitements complémentaires

Sécheresse vaginale

Symptômes: prurit, brûlures, douleurs

Cause: modification hormonale, baisse du taux d'œstrogènes entraînant un dessèchement des muqueuses, modification de la flore vaginale augmentant le pH vaginal, risque d'infections

Produits: préparations hydratantes non hormonales: acide hyaluronique, acide lactique, huile de pépins de raisin et de grenade

Douleurs liées à la menstruation

Phytothérapie: fruit du gattilier

Mesures: application d'une source de chaleur.

#### [b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Système thérapeutique transdermique STT

Action systémique avec libération régulière et continue de principe actif.

Deux types: le plus fréquent est le système à matrice qui est découpable. Il existe encore un système à réservoir ou membrane qui est non découpable (p. ex. Nicotinell).

Avantages: évite le tube gastro-intestinal et le premier passage par le foie, durée d'action prolongée, bonne adhésion thérapeutique, débit régulier.

Inconvénients: colle irritante, ne s'applique pas à tous les principes actifs.

Traitement de la ménopause: STT, gel, ovule, anneau vaginal, comprimé

Préparations vaginales

Comprimés, capsules, ovules vaginaux à introduire le soir au coucher avec un dispositif approprié ou avec des doigtiers

Crèmes, gels, pommades à introduire le soir au coucher à l'aide d'un applicateur

Irrigations vaginales destinées aux lavements vaginaux à l'aide d'une douche ou poire vaginale

Anneau vaginal flexible, circulaire libérant 1-2 principes actifs. Libération continue de PA sur la muqueuse vaginale pour une action locale ou systémique

## Douleurs au niveau de l'appareil uro-génital

20 périodes

### Situation

- Vous aviez conseillé de la phytothérapie à un client de 55 ans présentant des troubles de la miction. Il a finalement dû se rendre chez son médecin et revient vers vous avec une ordonnance.
- Un monsieur d'environ 65 ans vous présente une ordonnance concernant des troubles de l'érection.
- Une dame présente une ordonnance pour des troubles de la miction.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: médicaments utilisés en urologie (tamsulosine: améliore la miction, finastéride: stoppe l'hyperplasie prostatique)

Phytothérapie (fruit du palmier nain)

Indication: hyperplasie de la prostate

Anatomie/physiologie: appareil génital masculin: testicules, spermatozoïdes, épидидymes, canal déférent, vésicules séminales, pénis, corps caverneux, phénomène d'érection par afflux de sang, rôles de la prostate; régulateur entre l'urètre et les canaux déférents, sécrétion du liquide d'éjaculation

Pathologie: augmentation de volume liée à l'âge entraînant une obstruction de l'urètre

Symptômes: troubles de la miction (mictions fréquentes, jet urinaire faible, sensation de vidange incomplète avec risque d'infections) et troubles de l'éjaculation

Distinction: cancer de la prostate

Groupe de substances actives: vasodilatateurs

Indication: troubles de l'érection

Causes: maladies (diabète), médicaments (antidépresseurs), stress, alcool, âge

Groupes de substances actives: classe thérapeutique des antibiotiques (fosfomycine, ciprofloxacine, norfloxacine, nitrofurantoïne, cotrimoxazole; spécialités rattachées à la classe thérapeutique)

Indication: cystite

Anatomie/physiologie: structure du rein (capsule rénale, cortex, médulla, petits/grands calices, bassinet), structure du néphron (corpuscule rénal, tubules rénaux, uretères, vessie, urètre, sphincters). Fonctions: formation de l'urine, néphron → filtration glomérulaire, excrétion tubulaire et réabsorption, composition de l'urine primaire (filtrat composé d'eau, de sels minéraux et de glucose) et de l'urine définitive (eau, électrolytes, substances hydrosolubles → p. ex. urée, acide urique, métabolites de médicaments). Rein: organe d'élimination (déchets métaboliques hydrosolubles, électrolytes, eau) et de régulation (pH sanguin → 7,4, volume sanguin, équilibre hydrique et hydro-électrolytique), régulation bases-acides, régulation du volume sanguin

Pathologie: infection bactérienne (p. ex. E. coli)

Symptômes: douleurs, fièvre, sang dans les urines, brûlures lors de la miction, vessie hyperactive; pas de démangeaisons vaginales ni d'écoulement vaginal.

Complications: les cystites infectieuses peuvent entraîner une pyélonéphrite affectant le bassinet/rein ou une glomérulonéphrite affectant les glomérules/le rein, et peuvent provoquer une insuffisance rénale

Facteurs de risques: refroidissement local, rapports sexuels, grossesse, carence en œstrogènes

Groupe de substances actives: spasmolytiques vésicaux (anticholinergiques)

Indication: incontinence

Pathologie: vessie hyperactive (trop grande sensibilité de la vessie qui se contracte de façon excessive)

relâchement du sphincter (incontinence par impériosité, vessie irritable) / augmentation de la pression abdominale (p. ex. rire), musculature du plancher pelvien affaiblie (incontinence d'effort)

Symptôme: fuite involontaire des urines

Les infections génitales sont traitées dans le cadre de la compétence opérationnelle c1

---

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Vasodilatateur en cas de troubles de l'érection

CI: chez patients sous dérivés nitrés, attention si problèmes cardiovasculaires

Antibiotique en cas de cystite

EI: réactions cutanées, troubles gastro-intestinaux

CI: allergie

---

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Spasmolytiques: vasodilatation et hypotension, donc prudence chez les patients coronariens.

Antibiotiques: prudence à cause du problème de résistance. Suivre le traitement selon les instructions et éviter de l'interrompre prématurément.

Traitements complémentaires

Hyperplasie de la prostate

Phytothérapie: racine d'ortie, fruit de palmier nain, prunier d'Afrique, graine de courge.

Cystite

Phytothérapie: feuille de raisin d'ours, feuille de bouleau, feuille d'ortie, herbe de prêle

Complément alimentaire: D-mannose, airelles rouges (également appelées canneberges)

Distinction: prophylaxie, traitement

Mesures: test urinaire, bonne hygiène, augmenter les défenses immunitaires, boire beaucoup, application d'une source de chaleur sur le bas ventre



## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c1: Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées, selon les consignes du pharmacien. Il analyse les informations et détecte les signes cliniques alarmants. Il documente les résultats selon des directives internes et les soumet au pharmacien.

Mandat pratique Entreprise (4e semestre)	Contenu CIE
<b>Conseiller le client ayant un problème médical et détecter les signes cliniques alarmants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autodiagnostic fréquents</li> <li>Checkliste appropriées</li> <li>Signes cliniques alarmants</li> </ul>	<b>État de santé et signes cliniques alarmants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>BSL AED de l'Alliance des samaritains</li> <li>Connaître et évaluer les signes cliniques alarmants (pression artérielle, cystite et choc anaphylactique)</li> <li>Détermination de la suite de la procédure en fonction des signes cliniques alarmants</li> </ul>

### Red flags chez le nourrisson, troubles liés à la grossesse, infections au niveau de l'appareil génital, suspicion de complications d'infection urinaire 20 périodes

Situation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une maman vous téléphone parce que son enfant de 2 ans a de la fièvre.</li> <li>Une femme demande un médicament contre ses troubles de grossesse.</li> <li>Une femme a des infections vaginales à répétition et aimerait recevoir un traitement adéquat.</li> <li>Une cliente présente des douleurs à la miction.</li> </ul>

[c1.4] décrit les procédures/méthodes telles que la possibilité d'utiliser des algorithmes et les avantages des services pour mesurer l'état de santé des patients et surtout les signaux d'alerte. (C3)

[c1.5] décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)

Développer des algorithmes pour la délimitation de ses propres compétences par rapport à celles du pharmacien.

- Nourrissons: fièvre, médicaments généralement autorisés / non autorisés
- Évolution de la grossesse et troubles liés à la grossesse: médicaments autorisés / non autorisés selon la liste positive
- Diverses infections au niveau de l'appareil génital : mycose, infections bactériennes, infections virales, infections par des parasites, distinction entre cystite et vaginite. Traitement: antifongiques et antiparasitaires
- Suspicion de complications d'infection urinaire (pyélonéphrite: si douleurs lombaires/au bas-ventre, fièvre, sang dans les urines)

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

Compétences opérationnelles	Thèmes	Leçons
a3 Conseiller les clients dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les médicaments et produits correspondants.	Système cardiovasculaire Varices, jambes gonflées Hypotension et anémie Système nerveux Troubles du sommeil Fluctuations de l'humeur, dépression légère	13  7
b1: Préparer les <b>médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale</b> , expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	Système cardiovasculaire Groupes de substances actives contre les thromboses/embolies: dérivés nitrés, bêta-bloquants, hypolipémiants, antihypertenseurs, diurétiques Système nerveux Groupes de substances actives: antiépileptiques, anesthésiques locaux, antidépresseurs, neuroleptiques, benzodiazépines, Z-Drugs, lithium	20  20
c2 Collecter les <b>paramètres diagnostiques</b> conformément aux dispositions applicables.	Pression artérielle, glycémie et taux de cholestérol	10
c4 Prendre en charge les <b>malades chroniques</b> conformément aux dispositions applicables.	Maladies chroniques Syndrome métabolique Dépression, épilepsie	10

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

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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

#### Système cardiovasculaire: varices, jambes gonflées

13 périodes

##### Situation

- Une cliente enceinte aimerait trouver un moyen de soulager ses jambes lourdes et gonflées.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Symptômes: jambes gonflées et lourdes avec veines saillantes

Anatomie/physiologie: différence veines/artères/capillaires, valvules veineuses, circulation générale, circulation pulmonaire, échange gazeux

Pathologie: insuffisance veineuse : reflux sanguin dans les veines, dysfonction des valvules insuffisance cardiaque, troubles de la microcirculation, processus inflammatoires

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

Produits : veinotoniques topiques ou oraux à base d'extrait de marron d'Inde, de vigne rouge, de petit houx, héparinoïde

Mesures: bas de compression, surélévation des jambes, sport, pas de position assise prolongée, perte de poids, application de froid

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Grossesse: augmentation du volume sanguin, sécrétion accrue de prostaglandine et assouplissement des parois des vaisseaux, pression de l'utérus sur la veine cave inférieure

## Système cardiovasculaire: hypotension et anémie

---

### Situation

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

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

---

### Hypotension

Symptômes: faiblesse, vertiges, palpitations, perte de connaissance.

Anatomie: anatomie du cœur avec oreillette/ventricule droit(e) et gauche, fonction des valves, le cœur en tant que pompe avec systole/diastole, pouls, fonction du muscle cardiaque, fréquence cardiaque, adaptation de la fréquence cardiaque via le système nerveux végétatif.

Pathologie:

Causes: hypotension primaire, hypotension secondaire causée par: médicaments, alcool, grossesse, insuffisance veineuse chronique, températures élevées, stress, déshydratation, position debout prolongée.

### Anémie

Symptômes: pâleur, faiblesse physique, tachycardie, fragilité des ongles

Anatomie/physiologie: fonctions principales des érythrocytes/thrombocytes et leucocytes, lien entre hémoglobine et fer.

Pathologie:

Causes: saignements chroniques, problème d'absorption du fer ou apport en fer insuffisant, apport insuffisant en acide folique et en vitamine B12.

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

### Hypotension

Produits: guarana, ginkgo, romarin, caféine, vasoconstricteurs

Mesures: sport, hydrothérapie Kneipp, alimentation riche en sel, veiller à une hydratation suffisante

### Anémie

Produits: traitement oral et intraveineux avec des produits à base de fer, d'acide folique, de vitamine B12

Mesures: avoir une alimentation équilibrée

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Anémie

El fer: douleurs abdominales, diarrhée, constipation, nausées, vomissements, selles de couleur noire

IA fer: diminution de l'absorption de certains antibiotiques, diphosphates, hormones thyroïdiennes. Inhibition de l'absorption par les antiacides, les préparations à base de sels minéraux, les aliments

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Anémie

Femmes ayant des règles abondantes

Hypotension

Adolescents: conseil de prévention

[a3.5] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

Produits anthroposophiques, homéopathiques, sels de Schüssler

## Système nerveux: troubles du sommeil

7 Périodes

### Situation

- Une personne âgée se plaint parce qu'elle se réveille régulièrement le matin vers 4 heures et ne parvient plus à se rendormir.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

---

Symptômes: troubles de l'endormissement et du maintien du sommeil (réveils nocturnes), fatigue, récupération insuffisante

Physiologie: phases du sommeil, régulation du sommeil, besoins de sommeil, fonction du sommeil

Pathologie: facteurs individuels, facteurs environnementaux comme le bruit, le stress psychique, les maladies et les médicaments, boissons alcooliques et tabac, stupéfiants

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Produits: valériane, fleurs d'oranger, huile essentielle de lavande, feuilles de mélisse, herbe de passiflore, cônes de houblon, rhizomes de kava

Mesures: avoir une bonne hygiène de sommeil

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Seniors: risque d'accident et de chute

[a3.5] décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)

---

Philosophie du traitement des fleurs de Bach à l'instar des remèdes ou élixirs d'urgence: son fondateur est le docteur Bach. À partir de 38 élixirs floraux élaborés à base d'extraits de fleurs, l'équilibre et l'harmonie émotionnelle sont rétablis, les états d'âme négatifs régulés. Les essences florales agissent sur les états émotionnels négatifs en les transformant positivement. Les vibrations des plantes sont transmises. Les fleurs de Bach sont fabriquées selon deux méthodes, la méthode solaire et la méthode par ébullition. L'eau chargée en énergie des plantes est conservée à l'aide d'alcool et diluée dans du Brandy, puis conditionnée dans des flacons (teinture mère). Des mélanges adaptés aux besoins des clients (1 goutte pour de 10 ml de solution alcoolique) sont ensuite élaborés à partir de la teinture mère concentrée. Remède d'urgence (mélange d'élixirs floraux préconisé par le docteur Bach) recommandé dans les situations de crise et de stress: placer 2 à 4 gouttes de l'élixir d'urgence directement sous la langue. On parvient à associer les bonnes essences à l'aide de questionnaires, de la description des fleurs, intuitivement ou en faisant appel à un thérapeute.

Anthroposophie: Bryophyllum

## **Système nerveux: fluctuations de l'humeur, dépression légère**

---

### **Situation**

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

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

---

Symptômes: tristesse, perte d'intérêt, ralentissement de l'état général et manque d'entrain

Pathologie: surmenage physique/psychique, fluctuations hormonales, manque de sommeil, mauvaises habitudes alimentaires, baisse de luminosité en automne/hiver

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Produits: millepertuis, ginseng, mélisse, passiflore, houblon, valériane

Mesures: technique de relaxation, activité physique à l'air libre, luminothérapie

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Millepertuis

Différence entre extraits pauvres et riches en hyperforine.

IA extraits riches en hyperforine: immunosuppresseurs, médicaments VIH, cytostatiques, antagonistes de la vitamine K, digoxine, méthadone, contraceptifs hormonaux

EI: maux de tête, sudation, vertiges, photosensibilisation.

CI: hypersensibilité, hypersensibilité à la lumière, antidépresseurs

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Dépressions légères chez différents groupes de personnes

## Domaine de compétences opérationnelles b:

### Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

#### Compétence opérationnelle b1: préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

#### Système cardiovasculaire

20 périodes

##### Situation

- Un client habituel ayant fait un infarctus du myocarde vous remet une ordonnance de sortie d'hôpital. Il attire votre attention sur le fait que certains de ses anciens médicaments ont été changés.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupes de substances actives: héparine, antagonistes de la vitamine K, AOD ont un effet anticoagulant. Montrer les différences relatives au délai d'action, à la durée d'action, au risque et à la nécessité de surveillance du temps de coagulation. Classification des spécialités dans les groupes de substances actives.  
Indication: prophylaxie des thromboses veineuses profondes  
Anatomie/physiologie: plasma, sérum, hémostase, termes relatifs au processus de coagulation: antiagrégants plaquettaires, coagulation en tant que processus complexe, contrôlé via les facteurs de la coagulation  
Pathologie: symptômes: douleurs dans les jambes, œdème, hyperthermie, coloration rougeâtre de la peau.  
Cause: formation de caillots sanguins.  
Facteurs de risque: immobilisation, contraceptifs oraux, grossesse, surpoids, tabagisme, vieillesse. Complication : embolie pulmonaire.

Groupes de substances actives: les antiagrégants plaquettaires (AAS et autres substances actives) empêchent l'agrégation des plaquettes.  
Classification des spécialités dans les antiagrégants plaquettaires  
Indication: prophylaxie et traitement d'un infarctus du myocarde  
Anatomie/physiologie: apport en oxygène dans les artères coronaires, agrégation des plaquettes  
Pathologie: symptômes: douleurs derrière le sternum qui irradient dans le cou, le bras, la mâchoire inférieure, le dos, la partie supérieure de l'abdomen; dyspnée, arythmies, vertiges, nausées, anxiété.  
Cause: rétrécissement des artères coronaires par la formation de plaques, activation des plaquettes, développement d'un thrombus.

Facteurs de risque: athérosclérose, tabagisme, hypertension artérielle, hypercholestérolémie, diabète, manque d'exercice physique, stress.

Complications : traitement aigu

Groupes de substances actives: les dérivés nitrés et les bêtabloquants ont un effet vasodilatateur en particulier des artères coronaires.

Autres groupes: antiagrégants plaquettaires, antagonistes du calcium

Classification des spécialités dans les groupes de substances actives

Indication: angine de poitrine

Pathologie: symptômes: douleurs aiguës et brutales dans la poitrine, sensations d'oppression, de lourdeur et d'étouffement.

Cause: rétrécissement d'une artère coronaire dans le contexte d'une athérosclérose. À distinguer de l'infarctus du myocarde.

Groupes de substances actives: hypolipémiants (statines, fibrates, inhibiteurs de l'absorption du cholestérol).

Réduction de l'hypercholestérolémie. Les spécialités doivent pouvoir être classifiées dans le groupe thérapeutique, et pas dans les groupes de substances actives)

Autres groupes: antihypertenseurs, antiagrégants plaquettaires

Indication: athérosclérose

Pathogenèse: maladie dégénérative des parois vasculaires artérielles, dépôt de cholestérol avec réaction inflammatoire consécutive. Cycle du cholestérol avec les termes lipoprotéine de faible densité et lipoprotéine de haute densité. Facteurs de risque: âge, sexe, antécédents familiaux, manque d'exercice physique, tabagisme, obésité, hypertension artérielle.

Complications: infarctus du myocarde, accident vasculaire cérébral, artériopathie oblitérante périphérique, insuffisance rénale.

Groupes de substances actives: les antihypertenseurs peuvent être des vasodilatateurs (inhibiteurs de l'ECA, antagonistes de l'angiotensine (-sartans), inhibiteurs de la rénine, bêta-bloquants, antagonistes du calcium) ou des diurétiques. Pas d'information concernant les mécanismes d'action détaillés de tous les antihypertenseurs et diurétiques. Classification des spécialités dans les groupes thérapeutiques et non pas dans les groupes de substances actives. Importance de la description de l'effet et des différentes indications.

Indication: hypertension artérielle, insuffisance cardiaque

Pathologie: hypertension artérielle: asymptomatique, essentielle (primaire) et hypertension artérielle secondaire, facteurs de risque, complications

Insuffisance cardiaque: symptômes: dyspnée, fatigue, œdème, toux, vertiges.

Causes: infarctus, valvulopathie.

Pathogenèse: l'apport en oxygène n'est pas suffisant pour l'organisme.

Groupes de substances actives: diurétiques

Anatomie/physiologie: fuite de liquide du système vasculaire et accumulation de celui-ci dans les tissus interstitiels.

Indication: œdème pulmonaire, œdème des jambes

Pathologie: œdème pulmonaire: accumulation de liquide au niveau du poumon en cas d'insuffisance ventriculaire gauche.

Symptômes: dyspnée, toux, tachycardie.

Œdème des jambes: reflux veineux après une insuffisance veineuse chronique, une thrombose veineuse ou une insuffisance ventriculaire droite.

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antihypertenseurs:

El: faible pression artérielle, IA: avec vasoconstricteurs

En particulier:

Inhibiteurs de l'ECA et sartans: CI grossesse

Inhibiteurs de l'ECA: El toux irritative

Bêtabloquants: El fatigue, vertiges



Statines:

CI: grossesse, myopathie

EI: douleurs musculaires et articulaires, céphalées

Dérivés nitrés:

CI: hypotension prononcée.

IA: remèdes contre la dysfonction érectile

EI: maux de tête, hypotension, nausées, flush/bouffées vasomotrices

Diurétiques: troubles de l'équilibre électrolytique

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

Possibilité de substitution par des génériques pour les groupes de substances actives mentionnées au point b1.3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

Utilisation des spécialités mentionnées

En particulier: alimentation pauvre en sel en cas d'hypertension artérielle

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

Remise d'antihypertenseurs sans ordonnance

## Système nerveux: antiépileptiques

20 périodes

### Situation

- Une cliente aimerait qu'on lui fasse une avance pour un médicament antiépileptique. Son rendez-vous chez le médecin n'est que dans un mois.
- Sur l'ordonnance d'un client figurent des pansements contenant des anesthésiques locaux.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: antiépileptiques. Classification des spécialités dans les antiépileptiques

Indication: épilepsie

Anatomie/physiologie: organisation du système nerveux: anatomique (périphérique/central) et fonctionnel (volontaire/involontaire, végétatif/autonome). Cerveau et moelle épinière en tant qu'entité sans autre différenciation. Structure d'une cellule nerveuse et des nerfs. Conduction dans les neurones en tant que processus bioélectrique et base du fonctionnement de la cellule nerveuse.

Pathologie: décharges électriques anormales au sein du réseaux de neurones, différenciation sommaire entre crises partielles et généralisées.

Groupes de substances actives: anesthésiques locaux, capsaïcine

Autres groupes: antiépileptiques, antidépresseurs, opioïdes

Indication: douleurs neuropathiques

Pathologie: douleurs qui sont occasionnées par une lésion ou un dysfonctionnement du SN.

Symptômes: fortes douleurs paroxystiques soudaines, sensation de brûlure et de piquûre. Exemple caractéristique: névralgie post-zostérienne.

valable à compter d'août 2025

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antiépileptiques:  
IA avec beaucoup de médicaments  
El: fatigue  
Acide valproïque: CI grossesse

[b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

---

Possibilité de substitution par des génériques pour les antiépileptiques

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation des spécialités mentionnées

Les patients épileptiques ont des posologies individuelles et les fluctuations de dosage peuvent provoquer des crises. Les épileptiques sont des patients à risque.

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

---

Remise d'antiépileptiques sans ordonnance

## Systeme nerveux: antidépresseurs

---

### Situation

- Un client se présente avec une ordonnance de sortie d'une clinique psychiatrique pour des benzodiazépines. Lors du traitement de l'ordonnance, certaines incohérences vous frappent et vous présumez qu'il pourrait s'agir d'une ordonnance falsifiée.

[b1.1] décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LAMal). (C2)

---

Loi sur les stupéfiants: psychotropes  
Carnets à souches, restrictions en cas de remise, possibilités de renouvellement, contrôle des entrées et des sorties, conditions de commande, de livraison, et de stockage

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

---

Groupe de substances actives: les antidépresseurs ont pour effet de réguler l'humeur et sont plus ou moins stimulants  
Classification des spécialités dans les antidépresseurs sans autre différenciation.  
Autres groupes: phytomédicaments (millepertuis).  
Indication: dépression  
Anatomie/physiologie: conduction chimique dans la fente synaptique. Transmission du stimulus vers la musculature, les cellules nerveuses, les cellules glandulaires, Neurotransmetteurs (adrénaline, acétylcholine, sérotonine, dopamine). Simple diffusion dans la fente synaptique.  
Pathologie: déficit en neurotransmetteurs dans le cerveau.  
Symptômes: sentiment d'infériorité, désespoir, culpabilité, fatigue, absence de motivation, symptômes physiques. Complications.

Groupes de substances actives: neuroleptiques. Diminution des tensions intérieures.

Classification des spécialités dans les neuroleptiques, sans autre différenciation.

Autres groupes: antidépresseurs

Indication: troubles compulsifs

Symptômes: pensées obsessionnelles dont la personne concernée a conscience qu'elles sont exagérées, mais qui ne cessent de s'imposer à elle.

Indication: schizophrénie

Symptômes: symptômes positifs (idées délirantes, troubles du moi, troubles de la pensée) et négatifs (apathie, retrait social, troubles de l'attention). Troubles délirants, entente de voix, hallucinations, troubles affectifs. Évolution de la maladie. Pronostic. Thérapie multidimensionnelle (psychothérapie, pharmacologie et soutien).

Groupes de substances actives: benzodiazépines

Les benzodiazépines ont des propriétés anxiolytiques, myorelaxantes, sédatives/hypnotiques, anticonvulsives plus ou moins marquées.

Indication: troubles anxieux, crampes musculaires, troubles de l'endormissement et du maintien du sommeil, épilepsie

Anatomie/physiologie: importance et fonction du système nerveux involontaire (sympathique/parasympathique). Fonctions importantes sur le plan clinique (élargissement des bronches et des vaisseaux, influence sur le pouls, les pulsations cardiaques, la pression artérielle, la réaction au stress)

Pathologie: l'anxiété, la frayeur et le stress déclenchent la production d'hormones du stress, notamment d'adrénaline, ce qui entraîne une réaction excessive dans le système nerveux végétatif (agitation, troubles du sommeil, palpitations, tremblement).

Groupes de substances actives: les Z-Drugs favorisent le sommeil

Autre groupe: benzodiazépines

Indication: troubles du sommeil

Pathologie:

Causes: troubles du sommeil primaires (insomnie, troubles du rythme circadien sommeil-veille, syndrome de l'apnée du sommeil, syndrome des jambes sans repos) et secondaires (en raison d'une maladie organique ou psychiatrique).

Symptômes: fatigue, somnolence, manque d'énergie, troubles de la concentration.

Complications.

Groupes de substances actives: lithium

Autres groupes de substances actives: antiépileptiques, antidépresseurs

Indication: troubles bipolaires

Pathologie: trouble affectif avec alternance entre phases dépressives et phases maniaques

Symptômes: alternance entre état dépressif et état maniaque. Traitement des épisodes maniaques et des épisodes dépressifs. Psychothérapie (psychoéducation, introspection, gestion du stress, stabilisation rythme de vie)

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Interaction entre les psychotropes et l'alcool

Psychotropes: effets secondaires généraux

Psychotropes avec contrôle de la formule sanguine effectué

#### [b1.6] explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C3)

---

Possibilité de substitution par des génériques pour les groupes de substances actives mentionnées au point b1.3

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation des spécialités mentionnées

Risque d'addiction aux benzodiazépines

Antidépresseurs: délai d'action

[b1.12] décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnance et les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)

---

Remise de benzodiazépines sans ordonnance

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c2: Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie instruit le patient sur la préparation et le déroulement de la collecte des paramètres diagnostiques (pression artérielle, glycémie, cholestérolémie). Il l'effectue selon le mandat du pharmacien, documente les résultats selon les directives internes et les soumet au pharmacien, qui détermine la suite à donner. L'assistant en pharmacie respecte les prescriptions légales et les normes d'hygiène, de protection de la santé et de sécurité de l'entreprise. Il veille à ce que les équipements utilisés pour les examens soient conservés correctement, propres et en état de fonctionnement. Il les vérifie régulièrement, les utilise de manière adéquate et les nettoie selon les indications du fabricant.

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
<b>Effectuer le dépistage médical</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure des paramètres diagnostiques</li> <li>Mesures de protection relatives à l'hygiène, la sécurité et la santé</li> <li>Évaluation des résultats des mesures et discussion</li> </ul>	<b>Examens médicaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures d'hygiène et de sécurité</li> <li>Recueil et interprétation de paramètres diagnostiques (mesure de la pression artérielle, du taux de cholestérol, de la glycémie, test d'allergie et bilan urinaire)</li> <li>Conseil, remise, vente d'appareils de mesure</li> <li>Maintenance et nettoyage des appareils de mesure</li> </ul>

### Pression artérielle, glycémie et taux de cholestérol

10 périodes

#### Situation

- Un client d'un certain âge aimerait faire vérifier en pharmacie sa pression artérielle, sa glycémie et son taux de cholestérol.

[c2.1] explique la procédure d'analyse et de collecte des paramètres de diagnostic. (C2)

[c2.6] explique la méthodologie et l'utilité des analyses de sang. (C2)

Mesure de la pression artérielle: en cas de soupçon d'hypotension ou d'hypertension artérielle.  
Procédure correcte pour mesurer la pression artérielle: le patient doit être assis, respecter un court temps d'attente avant de procéder à la mesure; le patient doit éviter toute excitation physique ou psychique, la consommation de nicotine et de caféine avant la mesure. Le bras doit être à hauteur du cœur, le patient ne doit pas parler ni rire pendant la mesure et les muscles des bras doivent être détendus; choisir une manchette de taille adéquate.

Mesure du pouls

Zones de palpation, position du client pour la mesure, procédure correcte de mesure (quels doigts utiliser pour mesurer le pouls), durée de la mesure (plus la durée de mesure est courte, plus les erreurs de mesure peuvent être graves).

### Mesure de la glycémie

Le patient doit être à jeun (durée du jeûne: au moins 6 heures, de préférence 8).

Procédure correcte:

- Demander au client de s'asseoir et de prendre une position confortable (il faut éviter que le patient ne se blesse dans l'hypothèse où il venait à s'évanouir).
- Désinfecter les surfaces, se désinfecter les mains, mettre des gants.
- Désinfecter le bout du doigt de l'annulaire ou du majeur de la main non dominante et veiller à ce qu'ils restent «propres» (le désinfectant doit sécher pendant 30 secondes).
- Préparer le glucomètre, et en fonction du modèle, insérer la bandelette.
- Au moyen d'un stylo autopiqueur adéquat, piquer la pulpe latérale du doigt (éliminer correctement le stylo autopiqueur).
- Essuyer la 1<sup>ère</sup> goutte de sang avec une compresse propre.
- Masser délicatement la racine du doigt en direction de la pulpe pour extraire le sang.
- Déposer le sang sur la bandelette.
- Éventuellement mettre un pansement à l'endroit de la piqûre.
- Le lecteur de glycémie indique automatiquement la valeur.

### Dosage du cholestérol

Détermination des valeurs sanguines: on mesure les triglycérides, le cholestérol HDL et LDL, la cholestérolémie totale; le quotient total/HDL

### Poids et taille corporels

Tour de taille: mesure correcte chez l'homme et chez la femme. Idéalement, la mesure se fait le matin à jeun, après le passage aux toilettes, sous les vêtements et en position debout. Le mètre ruban doit être horizontal, à hauteur du nombril (le milieu entre la côte inférieure et le bord supérieur de l'os du bassin), mesure à la fin d'une expiration normale, placer le ruban sur le corps, mais sans le serrer.

Indice de masse corporelle: calcul de l'IMC à l'aide de la taille et du poids corporels.

Énumérer des exemples d'autres paramètres:

- Analyse des cheveux pour un bilan minéral
- Tests rapides: test de grossesse, paramètres urinaires inflammation de la vessie, test VIH, test de glucose, test rapide du coronavirus
- Tique-test (recherche de la bactérie Borrelia)
- Dosage de la protéine C réactive (CRP) marqueur précoce de la réaction inflammatoire
- Ferritine
- Test d'alcoolémie
- Test de drogue

### [c2.4] explique les règles d'hygiène et de sécurité à observer pour le prélèvement sanguin. (C2)

---

→ est étudié au 1<sup>er</sup> semestre dans le cadre de la compétence opérationnelle c3.2

### [c2.7] explique les conséquences des écarts possibles par rapport aux principales valeurs normales. (C2)

---

Principe: il faut être capable d'interpréter les valeurs mesurées, mais il ne faut pas les apprendre par cœur.

Tour de taille / mesure de la pression artérielle / mesure de la glycémie / dosage du cholestérol

Tout écart par rapport aux valeurs normales représente un facteur de risque pour le syndrome métabolique et les maladies cardiovasculaires.

Des mesures effectuées de façon incorrecte peuvent entraîner des écarts au niveau des résultats.

## Compétence opérationnelle c4: Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie organise le suivi thérapeutique selon les directives et informe les patients. Il vérifie l'observance thérapeutique, rappelle les délais aux patients et prépare les médicaments pour le traitement (semainier). Il documente l'évolution du traitement, détecte les irrégularités, y réagit et informe le pharmacien.

Mandat pratique Entreprise (3e semestre)	Contenu CIE
<p><b>Préparer un semainier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification de l'ordonnance médicale</li> <li>▪ Préparation de la place de travail</li> <li>▪ Protection de l'hygiène, de la sécurité et de la santé</li> <li>▪ Préparation du semainier</li> <li>▪ Établissement d'un schéma posologique d'ensemble</li> <li>▪ Mandat pratique Entreprise (5e semestre)</li> </ul>	

### Maladies chroniques

10 périodes

#### Situation

- En vérifiant l'historique du dossier d'un client habituel, vous remarquez que le mois dernier, il n'est pas venu chercher sa préparation à base de lithium.
- Une cliente vient demander conseil parce que sa mère indique avoir toujours plus de difficultés à prendre tous ses médicaments quand il le faut. Comme elle souffre d'un syndrome métabolique, elle doit prendre plusieurs médicaments.

#### [c4.1] décrit les maladies chroniques les plus courantes, leurs particularités et leur traitement. (C2)

Mener une réflexion sur la raison pour laquelle les maladies sont ou deviennent chroniques (predisposition, mutations génétiques); absence de traitement précoce.

#### Syndrome métabolique

Description du patient présentant un syndrome métabolique (trouble du métabolisme des glucides, hypertension artérielle, dyslipoprotéïnémie, obésité). Paramètres: tour de taille, pression artérielle, glycémie, triglycérides, cholestérol HDL. Causes, épidémiologie, facteurs de risque. Description du traitement.

#### Système nerveux: dépression, épilepsie

Importance de la prise régulière des médicaments, importance de l'introduction et de l'arrêt progressifs des antidépresseurs, marge thérapeutique du lithium, contrôle de la formule sanguine effectué

Pathologie: cf. compétences opérationnelles b1

#### [c4.2] décrit les possibilités de surveillance du suivi thérapeutique. (C2)

Syndrome métabolique: mesure de la pression artérielle et du tour de taille, dosage du cholestérol et de la glycémie.

Dépression:

Méthode directe: mesure médicale de la concentration plasmatique

Possibilités de surveillance du suivi thérapeutique: nombre de comprimés (contrôle de l'historique), journal du patient, entretiens avec le patient, profil de médication, semainier.

valable à compter d'août 2025

[c4.3] explique l'importance du suivi thérapeutique et les conséquences en cas de non respect. (C3)

---

Syndrome métabolique:

L'assistant en pharmacie expose les complications possibles en cas de non respect du suivi thérapeutique:  
baisse de l'efficacité (p. ex. antihypertenseurs, antidiabétiques), conséquences économiques

Psychotropes:

L'assistant en pharmacie explique au patient les conséquences en cas de surdosage ou de sous-dosage de son traitement.



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

Compétence opérationnelle	Thèmes	Périodes
a2 Conseiller les clients en matière de <b>promotion de la santé et de prévention des maladies</b> et vendre les <b>prestations et produits</b> correspondants.	Maladies lors des voyages Agents pathogènes Voies de transmission Prophylaxie expositionnelle	5
a3 Conseiller les clients dans le <b>domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance</b> et vendre les médicaments et produits correspondants.	Gestion du stress Difficultés de concentration Syndrome du burnout Infections Bouton de fièvre Pédiculose Oxyurose (parasitose intestinale) Punaises de lit Varicelle	8  7
b1 Préparer les <b>médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale</b> , expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	Infections Groupes de substances actives: prophylaxie vaccinale, prophylaxie médicamenteuse, antibiotiques, virostatiques Maladies hormonales Groupes de substances actives: hormones thyroïdiennes/thyréostatiques, insuline, antidiabétiques oraux, glucocorticoïdes Autres maladies importantes Groupes de substances actives: anti-démementiels, antiparkinsoniens, amphétamines	15  15  10
c4 Prendre en charge les <b>malades chroniques</b> conformément aux dispositions applicables.	Maladies chroniques SIDA Sclérose en plaques Patient transplanté Patient cancéreux	20

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

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

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

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

Mandat pratique Entreprise (5e semestre)	Contenu CIE
<p><b>Organiser une campagne de prévention dans ta pharmacie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exemples de campagnes de prévention actuelles, passées et planifiées.</li> <li>▪ Propositions de thème pour une campagne</li> <li>▪ Identification et mise en œuvre de mesures</li> <li>▪ Concept, réalisation et documentation d'une évaluation</li> </ul>	

#### Personnes partant en voyage

5 périodes

#### Situation

- Une famille aimerait passer ses vacances en Afrique. Quelles mesures doit-elle prendre pour rester en bonne santé?

[a2.7] décrit des maladies transmissibles ainsi que leur mode de transmission puis en déduit des mesures de prévention et produits correspondants. (C4)

Structure et différenciation des agents pathogènes:

Les bactéries se multiplient par division cellulaire et cela se fait sous les formes les plus diverses (Escherichia coli, Salmonella, Streptococcus)

Virus: structure très simple, pas de propre métabolisme; utilise une cellule hôte pour se propager (coronavirus, virus de l'herpès, virus de l'hépatite, VIH, virus de l'influenza)

Définition des épidémies et des pandémies.

Les maladies transmissibles et leurs voies de transmission sont:

Blessure de la peau: tétanos, septicémie; FSME, borréliose de Lyme (transmission par les tiques), paludisme (transmission par les moustiques), SIDA, hépatite B (transmission par des seringues usagées)

Prophylaxie expositionnelle: répulsifs (tiques, moustiques), moustiquaire (moustiques), extraction correcte des tiques le plus rapidement possible, désinfection, nettoyage de la plaie

Gouttelettes: rubéole, rougeole, varicelle, influenza, COVID-19  
Prophylaxie expositionnelle: hygiène, distanciation, masque, quarantaine

Infections par contact: fièvre typhoïde, hépatite A, infection par les vers.  
Prophylaxie expositionnelle: hygiène, filtre à eau, faire bouillir, faire cuire, peler ou ne pas consommer.

Contact sexuel: SIDA, hépatite B, gonorrhée, syphilis  
Prophylaxie expositionnelle: utilisation de préservatifs

Description des maladies: voir les compétences opérationnelles a.3 et b.1  
Autres possibilités de prophylaxie: prophylaxie vaccinale, prophylaxie médicamenteuse, voir compétences opérationnelles b

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

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

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

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

### Gestion du stress

8 périodes

#### Situation

- Un homme d'une quarantaine d'années souhaite un fortifiant car en ce moment, il a l'impression d'avoir du mal à récupérer de ses nombreux rendez-vous professionnels et d'avoir, de manière générale, des difficultés de concentration.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

Problèmes de concentration

Symptômes: capacité temporairement affaiblie à se concentrer, difficultés de concentration

Causes: stress, manque de sommeil, mauvaise alimentation, utilisation prolongée des écrans ou de la télévision, médicaments, surmenage psychique, manque d'exercice physique, carence nutritionnelle, problèmes circulatoires. À différencier de la démence ou de la maladie d'Alzheimer ou du TDAH.

#### Syndrome du burnout

Symptômes: troubles du sommeil, déni de ses propres besoins, limitation des contacts sociaux, douleurs psychosomatiques, symptômes dépressifs, épuisement chronique

Pathologie:

Causes: augmentation de la charge de travail, stress, mauvaise organisation du travail, mobbing, antécédents familiaux ou maladies. Décrire les phases du burnout

Thérapie: traitement multimodal avec psychotropes, phytomédicaments, thérapie comportementale, psychothérapie. Prévention du burnout avec stratégies de coping, résilience

[a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

Concentration: orpin rose, ginseng, racine d'éléuthérocoque

Tranquillisants: valériane, houblon, passiflore, mélisse.

Antidépresseurs: millepertuis

Anxiolytiques: kava

Spasmolytiques: pétasite. Q10, phosphatidylsérine, acides gras insaturés (acides gras oméga-3, oméga-6), huile d'onagre

Tranquillisants: antihistaminiques; vitamines: vitamines du groupe B, tonifiants

[a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Difficultés de concentration

Guarana/caféine: troubles du sommeil

Tonifiants: hypervitaminoses

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

---

Sels de Schüssler: expliquer la philosophie.

Fondateur de la thérapie. Principe de la philosophie (thérapie aux sels minéraux, potentialisation, traitement substitutif). Fonction et remède complémentaire (discuter de fonctions exemplaires). Choix des moyens (par des tests, selon les symptômes, d'après l'analyse faciale). Utilisation et dosage. Intolérance au lactose. Utilisation externe. Trios de Schüssler (discuter d'un exemple)

Exemple: stress, tension, burnout, TDAH, nervosité: mélange pour l'équilibre intérieur (n° 2, 5 et 7)

## Infections

## 7 périodes

### Situation

- Un client est très stressé en ce moment. Il ressent depuis peu des picotements intenses au niveau de la lèvre supérieure.
- Une mère explique que son enfant de 4 ans n'arrête pas de se gratter.

[a3.1] conclut à des maladies possibles (courantes) sur la base des symptômes décrits par les clients et de ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie. (C4)

---

Bouton de fièvre

Symptômes: démangeaisons, brûlure au niveau des lèvres, apparition d'une vésicule sur la lèvre, qui forme ensuite une croûte

Anatomie: du virus de l'herpès simplex de types 1 et 2. Différenciation entre l'herpès labial et génital.

Pathologie: primo-infections et poussées sévères, complications. Transmission par contact physique rapproché. Les virus restent à vie dans le tissu nerveux. Facteurs de risque de poussées sévères. Complications.

#### Pédiculose

Symptômes: démangeaisons du cuir chevelu, présence de lentes

Anatomie et cycle de vie du pou

Pathologie: transmission des poux, prophylaxie de la contamination

#### Oxyurose (parasitose intestinale)

Symptômes: manque d'appétit, démangeaisons nocturnes au niveau de l'anus, insomnie, fatigue

Anatomie/physiologie: oxyure et ascaride, cycle de l'oxyure

Pathologie: évolution de la maladie

Mode de transmission: ingestion d'œufs, les enfants peuvent s'auto infester en transférant les œufs de la région périanale à la bouche.

Complications : Facteurs de risque. Les personnes de l'entourage proche (membres de la famille, du groupe) doivent si possible être traités systématiquement eux aussi. Répétition du traitement après 2 ou 3 semaines.

#### Punaises de lit

Symptômes: les piqûres sont disposées sur la peau en rangées. À l'endroit des piqûres, la peau rougit, gonfle et provoque des démangeaisons. Stress psychique.

Anatomie/physiologie: anatomie et cycle de vie de la punaise de lit

Pathologie: complications, transmission

Eradication par des désinfecteurs professionnels.

#### Varicelle

Symptômes: sensation fébrile, fatigue, éruption cutanée caractéristique (vésicules qui éclatent et forment des côûtes) sur tout le corps. Prurit.

Pathologie: maladie virale infectieuse, virus varicelle-zona.

Complications: formes graves chez l'adulte et la femme enceinte. Zona en cas de réactivation à l'âge adulte.

Voies de transmission: par les sécrétions respiratoires et le liquide s'écoulant des vésicules.

Période d'incubation: entre 8 et 28 jours.

Prévention: vaccin contre la varicelle

### [a3.2] se base sur la symptomatologie pour en déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)

---

#### Bouton de fièvre

Substances actives antivirales: aciclovir, penciclovir; autres: sulfate de zinc  
Phytothérapie: mélisse, rhubarbe, sauge, menthol, protection solaire

#### Pédiculose

Insecticide: perméthrine

Remèdes physiques: p. ex. huile de silicone avec diméticone

Préparations végétales à base d'huiles végétales

#### Oxyurose (parasitose intestinale)

Vermifuges, remèdes antiprurigineux

#### Punaises de lit

Remèdes pour apaiser les démangeaisons, glucocorticoïdes topiques, antihistaminiques. Menthol, tannins, désinfectants

#### Varicelle

Contre les démangeaisons: badigeon blanc, tannins, antihistaminiques, poudre de menthol, pommade de zinc, analgésiques

Mesures: appliquer des compresses froides, se couper les ongles courts

### [a3.3] décrit les interactions, les effets indésirables et les contre-indications des principaux médicaments non soumis à ordonnance et en déduit leur utilisation dans une langue que le client comprend. (C4)

---

Toutes les maladies

Explication de l'utilisation des médicaments actuellement délivrés sans ordonnance conformément à la compétence a3.2

Boutons de fièvre: traitement et prophylaxie à la lysine

Punaises de lit: prévention des surinfections au moyen de désinfectants. Ne pas gratter.

[a3.4] décrit les besoins spécifiques des différents groupes-cibles (p. ex. enfants, femmes enceintes, personnes actives, seniors, voyageurs) et en déduit des produits et recommandations complémentaires adaptés en conséquence. (C4)

---

Enfants: pédiculose → prophylaxie, transmission des poux, schéma thérapeutique

Enfants: parasitose → prophylaxie, schéma thérapeutique

Punaises de lit → conseils pour éviter l'infestation à l'attention des voyageurs

[a3.5] montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)

---

Sels de Schüssler: n° 3 (inflammation aiguë), n° 4 (deuxième niveau d'inflammation), n° 6 (troisième niveau/inflammation chronique)

## Domaine de compétences opérationnelles b:

### Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale.

#### Compétence opérationnelle b1: préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.

L'assistant en pharmacie prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des médicaments prescrits, prépare les médicaments et les étiquettes selon la prescription médicale. Avant de délivrer les médicaments aux clientèles, il les soumet au pharmacien pour validation. Il remet ensuite les médicaments au client et lui explique la prise correcte, l'informe des précautions éventuelles, des effets secondaires connus et du comportement à adopter s'ils se manifestent. Il informe le client des différentes modalités de paiement.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE
----------------------------	-------------

#### Infections

15 périodes

##### Situation

- Un client présente une ordonnance avec un antibiotique. Dans l'historique du patient, vous constatez qu'une allergie à la pénicilline a été notée pour ce client. Il aimerait en outre savoir s'il peut se faire vacciner contre cette maladie.
- Sur une ordonnance figure le valaciclovir à prendre par voie orale.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Prophylaxie vaccinale: dans la vaccination active, on administre des antigènes (vivants, inactivés, fragmentés), ce qui permet de développer des anticorps, grâce aux cellules «mémoire»; cela intervient en général par l'immunisation de base et les vaccins de rappel réguliers.

Domaine d'indication: p. ex. fièvre typhoïde (vaccin vivant), FSME, hépatites A et B

Lors de la vaccination passive, on administre des anticorps qui agissent immédiatement, qui peuvent également être utilisés dans un cadre thérapeutique; la protection ne dure que quelques mois.

Domaines d'indication: tétanos, hépatite B

Indication: FSME

Anatomie/physiologie: virus ARN

Pathologie: symptômes: évolution de la maladie généralement asymptomatique. En cas de symptômes, l'évolution se fait en deux phases: Symptômes grippaux puis phase asymptomatique ou méningite. Voies de transmission. Complications. Prophylaxie expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2). Pas de traitement symptomatique.

Prophylaxie médicamenteuse: médicaments administrés dans un but prophylactique, pour que leur effet puisse être immédiat dans l'hypothèse où l'organisme venait à être en contact avec des agents pathogènes.

Indication: prophylaxie du paludisme; PPE (prophylaxie post-exposition au VIH; est prise après exposition); PrEP (prophylaxie préexposition au VIH; est prise avant une éventuelle exposition).

Groupe de substances actives: classe thérapeutique des antibiotiques (antibiotiques bêta-lactames, quinolones, antagonistes de l'acide folique, macrolides, nitrofuranes, tétracyclines).

Classification des spécialités dans la classe thérapeutique des antibiotiques, et pas dans les groupes de substances actives. Principe de base: empêcher le développement des bactéries ou les tuer.

Indication: fièvre typhoïde

Pathologie: maladie infectieuse à déclaration obligatoire, causée par la bactérie Salmonella Typhi.

Symptômes: fièvre élevée, constipation suivie de diarrhées, éruption cutanée.

Voies de transmission: orale par l'eau et les aliments contaminés, prophylaxie pré-expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).

Indication: borréliose de Lyme

Pathologie: bactérie Borrelia burgdorferi, transmise par certaines espèces de tiques. Délai de transmission.

Symptômes: phénomène local (érythème migrant) à systémique. Distinction sommaire entre trois stades. Prophylaxie pré-expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).

Autres indications: p. ex. infections urinaires, respiratoires, cutanées.

Groupe de substances actives: classe thérapeutique des antibiotiques (méfloquine, chloroquine, doxycycline)

Indication: traitement et prophylaxie du paludisme.

Anatomie/physiologie: cycle de développement des plasmodies (sans désigner les différentes formes de développement en cas de changement d'hôte). Voies de transmission.

Pathologie: symptômes: fièvre, frissons, accès de transpiration, maux de tête et courbatures, diarrhées. Période d'incubation. Prophylaxie pré- et postexpositionnelle (voir compétences opérationnelles a2).

Groupe de substances actives: virostatiques (pas de classification des spécialités dans les groupes de substances actives)

Autres: produits biologiques

Indication: hépatite

Anatomie/physiologie: virus de l'hépatite A, virus de l'hépatite B. Voies de transmission: fécale et orale, par contact sanguin direct, transmission par voie sexuelle. Prophylaxie expositionnelle (voir compétences opérationnelles a2)

Pathologie: distinction entre hépatite A et B.

Symptômes: inflammation, hépatite aiguë avec fatigue, douleurs, fièvre, nausée, vomissements, manque d'appétit, jaunisse, également asymptomatique pour l'hépatite B. Durée de la maladie.

Autres indications: infection au VIH (voir compétences opérationnelles c), infection herpétique, grippe.

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Antibiotiques: allergie à la pénicilline. IA des antibiotiques avec contraceptifs, antiacides ou sels minéraux.

EI: généraux des antibiotiques: troubles digestifs, réactions d'hypersensibilité, candidoses, éruptions cutanées

IA: avec la nourriture, moment de la prise des antibiotiques par rapport aux repas.

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation correcte des spécialités mentionnées

Problème de résistance → ne jamais interrompre un traitement, la prise doit se faire de façon régulière, aussi longtemps que le prévoit la prescription médicale.



[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

Pour des raisons de stabilité, les antibiotiques en suspension doivent être préparés peu de temps avant leur utilisation (veiller à la date de péremption et au stockage).

## Maladies hormonales

15 périodes

### Situation

- Un client se présente avec une ordonnance pour de la L-thyroxine. Le client est un peu étonné que son médecin ait noté une nouvelle spécialité / un nouveau dosage, car son ancien produit lui convenait parfaitement.
- Un diabétique s'est vu prescrire jusqu'à présent des antidiabétiques oraux. Il vient maintenant de recevoir un médicament qu'il doit s'injecter.
- Une cliente se présente avec une ordonnance pour de la prednisone 50 mg. Après avoir suivi un traitement de plusieurs semaines, elle doit maintenant diminuer progressivement ce médicament.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: hormones thyroïdiennes (lévothyroxine)

Substitution des hormones thyroïdiennes, thyrostatiques (inhibition de la production et de la libération d'hormones dans la glande thyroïde)

Anatomie/physiologie: définition de l'hormone, cycle hormonal avec effet de rétroaction négatif. Définition des glandes (hypophyse, thyroïde, glandes surrénales, cellules des îlots pancréatiques, testicules, ovaires)

Indication: hypothyroïdie et hyperthyroïdie (dérèglement de la thyroïde).

Pathologie: hypothyroïdie comme conséquence d'une réaction auto-immune, d'opérations ou de trouble de l'axe hypophyse-hypothalamus.

Symptômes: fatigue, manque d'appétit, prise de poids, chute de cheveux, bradycardie, constipation.

Hyperthyroïdie: fonctionnement hyperactif de la glande thyroïde comme conséquence d'une réaction auto-immune ou la maladie de Basedow.

Symptômes: agitation, hyperactivité, troubles du sommeil, arythmies, hypertension artérielle, tremblements, perte de poids, diarrhées.

Groupe de substances actives: insulines humaines, analogues de l'insuline humaine, insulines prémélangées (Classification des spécialités selon leurs propriétés pharmacocinétiques, hormone de substitution)

Indication: diabète de type 1

Anatomie/physiologie: pancréas comme glande mixte (fonction endocrinée et exocrine). Production d'insuline et de glucagon à structure simple, propriétés et effets. Cycle glycémique. Distinction entre les propriétés pharmacocinétiques et les produits à base d'insuline (insulines prandiales, insulines basales). Glycémie physiologique et pathologique. Taux d'HbA1c.

Pathologie: maladie chronique du métabolisme, défaut d'insuline, maladie auto-immune.

Symptômes: soif, faim, mictions fréquentes, fatigue. Apparition de la maladie (en général dans l'enfance ou l'adolescence). Fréquence de la maladie.

Séquelles: voir diabète de type 2

Groupe de substances actives: antidiabétiques (principes actifs de base: réduire la production de glucose hépatique, stimuler la sécrétion d'insuline, réduire la résistance à l'insuline, réduire la sécrétion de glucagon, augmenter la satiété, favoriser l'élimination du glucose. Pas de classification directe des spécialités), insuline voir diabète type 1

Indication: diabète de type 2

Pathologie: réponse insuffisante du corps à l'insuline (résistance à l'insuline), entraînant une hyperglycémie. Sécrétion d'insuline durablement réduite.

Symptômes (se manifestant de façon insidieuse): soif, faim, mictions plus fréquentes, fatigue, séquelles: mauvaise cicatrisation, sensation d'engourdissement dans les pieds, cécité, insuffisance rénale  
Facteurs de risque: surpoids, manque d'activité, alimentation malsaine.  
Complications: infarctus du myocarde, maladie rénale, cécité. Mesures non médicamenteuses.

Groupe de substances actives: glucocorticoïdes (ils sont ici substitués, mais sont souvent utilisés à long terme comme antiphlogistiques ou immunosuppresseurs),  
Indication: Insuffisance surrénalienne  
Anatomie/physiologie: la glande surrénale (cortico et médullo-surrénale) est responsable de la production des stéroïdes (minéralocorticoïdes, glucocorticoïdes, androgènes) et des neurotransmetteurs (adrénaline et noradrénaline). Description de l'effet de l'adrénaline et des glucocorticoïdes.  
Pathologie: Traitement glucocorticoïde de substitution au cours d'insuffisance surrénale. Ors de traitements sur un long terme, ne jamais arrêter brutalement une corticothérapie.  
Autres indications: maladies rhumatismales, maladies auto-immunes, infections cutanées, maladies allergiques, maladies des voies respiratoires

#### [b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

---

Hormones thyroïdiennes: pas de prise simultanée de médicaments, compléments alimentaires, café ou lait.  
IA: préparations à base de calcium et de fer, antiacides.  
EI: nervosité, insomnie, diarrhées, sudation, perte de poids, troubles du rythme cardiaque.

Glucocorticoïdes:

CI: ostéoporose grave, ulcères gastriques et intestinaux, diabète, grave hypertension artérielle, infections virales  
EI: sur le système immunitaire (susceptibilité accrue aux infections), la vue (glaucome, cataracte), tractus gastro-intestinal (ulcère), la peau (retard dans la prolifération cellulaire, la cicatrisation), les os (ostéoporose).

Insuline:

CI: hypoglycémie

EI: hypoglycémie

Antidiabétiques oraux: nausées, vomissements, diarrhée

#### [b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation des spécialités mentionnées

Hormone thyroïdienne: utilisation abusive comme produit amincissant. Prise quotidienne le matin, au moins 30 minutes avant le petit-déjeuner, pas de prise simultanée avec d'autres médicaments

#### [b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Distinction entre les solutions injectables, pour perfusion et les implants.

Aiguilles: aiguille stérile fine pour injection sous-cutanée de l'insuline. Les aiguilles sont à usage unique. Elle se différencie du point de vue de leur diamètre et de leur longueur. Aiguilles universelles ou aiguilles spécifiques.  
Autres possibilités: pompes à insuline

Mesure de la glycémie:

Appareils de mesure de la glycémie, autopiqueur, bandelettes réactives → l'utilisation concrète s'apprend lors des CIE



### Situation

- Un client qui vient de terminer son séjour dans une clinique spécialisée se présente en pharmacie avec une nouvelle ordonnance renouvelable. Vous lui expliquez en détail les différentes formes d'administration.
- Une mère vous explique que sa fille n'a plus d'appétit et qu'elle perd de plus en plus de poids. Elle a remarqué que cela a débuté avec le nouveau traitement que lui a prescrit son médecin.

[b1.3] identifie, à partir de l'ordonnance, les maladies (domaine d'indication) faisant l'objet du traitement grâce à ses connaissances en anatomie, physiologie et pathologie ainsi qu'à ses connaissances de base sur les groupes de principes actifs souvent prescrits. (C3)

Groupe de substances actives: anti-démence

Autres groupes: ginkgo, antidépresseurs, neuroleptiques (classification des spécialités dans les classes thérapeutiques et pas dans les groupes de substances actives)

Indication: Alzheimer

Anatomie/physiologie: modification structurelle et destruction des cellules nerveuses du cerveau et de leurs liaisons mutuelles. Deux protéines sont responsables de la destruction cellulaire et des processus inflammatoires (amyloïde  $\beta$ , protéine Tau).

Pathologie:

Symptômes: perte progressive de la mémoire ainsi que des capacités mentales et cognitives. Le traitement n'est que symptomatique et non curatif. Fréquence de la maladie.

Facteurs de risque: âge avancé, sexe féminin, hérédité, blessure à la tête, facteurs environnementaux, mode de vie malsain.

Groupe de substances actives: les antiparkinsoniens (p. ex. agonistes dopaminergiques) ont un effet dopaminergique direct ou indirect.

Autres groupes: les anticholinergiques (diminuent les symptômes végétatifs)

Classification des spécialités dans les classes thérapeutiques et pas dans les groupes de substances actives.

Indication: maladie de Parkinson

Anatomie/physiologie: manque de dopamine (avec excès relatif d'acétylcholine). Modification de la concentration d'autres neurotransmetteurs (sérotonine, noradrénaline).

Pathologie: maladie neurodégénérative.

Symptômes: perte de motricité (hypokinésie, bradykinésie, raideur, tremblements), troubles fonctionnels psychiques, sensoriels et végétatifs (salivation accrue). Pas de traitement curatif, uniquement symptomatique. Évolution de la maladie: vieillesse.

Complications: phénomène on-off (fluctuations motrices soudaines: d'une bonne mobilité vers la bradykinésie/l'akinésie), freezing (immobilité soudaine).

Groupe de substances actives: amphétamines (action sur le système nerveux sympathique, effet paradoxal, reposant sur l'interaction avec le système de neurotransmetteurs du cerveau)

Indication: TDAH

Anatomie/physiologie: trouble du développement du SNC.

Pathologie: symptômes: déficit de l'attention, hyperactivité, impulsivité, problèmes émotionnels.

Facteurs de risque: tabagisme et alcool pendant la grossesse, polluants environnementaux, naissance prématurée, lésion cérébrale, distinction entre TDAH et TDA. Traitement non médicamenteux (psychoéducation, thérapie comportementale, psychothérapie).

[b1.4] décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)

Antiparkinsoniens:

EI: faible pression artérielle, troubles SNC, troubles gastro-intestinaux (sécheresse buccale, nausée, constipation)

Amphétamines:

IA: avec alcool

EI: nervosité, insomnie, maux de tête, psychoses, troubles du rythme cardiaque, augmentation de la pression artérielle, sécheresse buccale, manque d'appétit

[b1.9] décrit les groupes de substances actives prescrites fréquemment, décrit leur utilisation correcte, fournit des informations sur les mesures de précaution qui peuvent être nécessaires et expose les possibilités de mesures et de produits thérapeutiques complémentaires. (C4)

---

Utilisation des spécialités mentionnées

Amphétamines.

Attention: utilisation abusive comme stupéfiant

[b1.10] décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)

---

Comprimés dispersibles en cas de problèmes de déglutition, patchs transdermiques, formes retard

## Domaine de compétences opérationnelles c: Réalisation des examens et des actes médicaux

### Compétence opérationnelle c4: Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.

L'assistant en pharmacie organise le suivi thérapeutique selon les directives et en informe les patients. Il vérifie la compliance, rappelle les délais aux patients et prépare les médicaments pour le traitement (semainier). Il documente l'évolution du traitement, détecte les irrégularités, y réagit et informe le pharmacien.

Mandat pratique Entreprise	Contenu CIE

#### Maladies chroniques

20 périodes

##### Situation

- Un client se présente avec une ordonnance pour trois médicaments antiviraux.
- Une cliente nécessite de plus en plus de temps et d'attention, car le médecin doit régulièrement adapter son traitement, et donc ses ordonnances, à l'évolution de la maladie.

#### [c4.1] décrit les maladies chroniques les plus courantes, leurs particularités et leur traitement. (C2)

Description des maladies, des particularités et du traitement des maladies suivantes → est également étudié dans le cadre des compétences opérationnelles a3, b1.

##### SIDA

Pathologie: destruction du système immunitaire avec disparition des lymphocytes T auxiliaires qui sont les cibles privilégiées du VIH. Immunodéficience et infections opportunistes. Évolution de la maladie dans les grandes lignes. Voies de transmission. Prophylaxie pré- et post-expositionnelle au VIH. Épidémiologie. Autotest du VIH avec avantages et risques. Substances actives: **antiviraux** (pas de classification des spécialités dans les groupes de substances actives). Les antiviraux ont une action curative, ils agissent directement contre les virus. Ils ont une influence sur la multiplication du virus et l'empêchent de continuer à se propager. Substances actives en général sélectives pour un virus. Pas de mécanisme d'action précis. Développement de résistances.

##### Sclérose en plaques

Symptômes: faiblesse musculaire, sensation d'engourdissement, troubles visuels, douleurs oculaires, douleurs au niveau des nerfs, troubles de l'équilibre, troubles du langage et de la déglutition, vertiges, incontinence urinaire. Évolution: forme dite récurrente-rémittente ou la forme dite progressive primaire. Complications: spasmes musculaires, paralysies, pertes cognitives, dépressions, épilepsie.

Causes: maladie auto-immune dégénérative, progressive et inflammatoire du SNC. La gaine de myéline des neurones est détruite et les nerfs sont atteints. Les femmes entre 20 et 45 ans sont souvent touchées. Traitement: traitement des poussées (glucocorticoïdes), traitement de base (interférons, immunomodulateurs, anticorps monoclonaux), traitement symptomatique (myorelaxants, antidépresseurs, anticonvulsivants, parasympatholytiques, spray buccal au cannabis).

##### Patients transplantés

Définition de la transplantation. Don d'organes après décès / don d'organes de son vivant. Constat du décès: bases légales (ordonnance sur la transplantation, ordonnance sur l'attribution d'organes). Définir les organes, tissus et cellules pouvant être transplantés (cœur, poumons, foie, reins). Certificat de donneur. Traitement: immunosuppresseurs pour éviter le rejet de la transplantation.

valable à compter d'août 2025

## Patients cancéreux

Définition de tumeur. Types de tumeur : tumeurs bénignes et malignes. Terme: métastases. Exemples: cancer de la prostate, cancer du côlon, cancer du sein (description des symptômes, évolution clinique). Traitement (opération, chimiothérapie, radiothérapie) distinction entre traitement curatif et palliatif. El généraux du traitement tumoral. Facteurs permettant de réduire le risque de cancer (arrêt du tabac, éviter le surpoids, protection solaire pour les cancers de la peau), vaccination (cancer du col de l'utérus). Prévention et dépistage.

## Impressum

Editeur:

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera die Farmacisti  
pharmaSuisse

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

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

Auteur-e-s:  
Connaissances professionnelles: Peter Brandenberger, Pietro Caroni, Christine Colliard, Philipp Gränicher, Sabina Helbing, Karin Jung, Prisca Keusch, Birgitt Scharwath  
Langue étrangère: Patricia Biner, Stéphanie Künzi, Flavia Pola, Philipp Schweizer

Traductions: Apostroph Bern AG  
Mise en page/Composition : Vorlagenbauer  
Première publication: 28.02.2022

Révision: 18.10.2023  
Connaissances professionnelles  
1<sup>re</sup> année d'apprentissage: Prisca Keusch, Bettina Meier, Barbara Vogt  
Traductions: Apostroph Bern AG, Cipolla Übersetzungen, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse

Révision: 23.09.2024  
Connaissances professionnelles  
2<sup>e</sup> année d'apprentissage: Bettina Meier, Birgitt Scharwath, Barbara Vogt  
Traductions: wordup GmbH, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse