

## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 9 juillet 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

### **assistante en pharmacie / assistant en pharmacie avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 9 juillet 2021

**N° de la profession: 70611**

## Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Bases de la pédagogie professionnelle</b> .....	<b>4</b>
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles .....	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) .....	6
2.4 Collaboration des lieux de formation .....	6
<b>3. Profil de qualification</b> .....	<b>8</b>
3.1 Profil de la profession .....	8
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles .....	10
3.3 Niveau d'exigence de la profession .....	10
<b>4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation</b> .....	<b>11</b>
Domaine de compétences opérationnelles a: Conseiller et servir la clientèle .....	11
Domaine de compétences opérationnelles b: Remettre des médicaments, des articles d'hygiène et de soins, ainsi que des articles de santé, sur prescription médicale. ....	17
Domaine de compétences opérationnelles c: Réaliser des examens et des actes médicaux.....	21
Domaine de compétences opérationnelles d: Gérer des médicaments et d'autres produits .....	25
Domaine de compétences opérationnelles e: Organiser et réaliser des tâches administratives .....	29
<b>Élaboration</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe 1– Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité</b> .....	<b>33</b>
<b>Annexe 2 – Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé</b> 34	
<b>Annexe 3 – Professions apparentées</b> .....	<b>37</b>
<b>Annexe 4 – Glossaire médico-pharmaceutique</b> .....	<b>38</b>
<b>Annexe 5 – Glossaire général</b> .....	<b>39</b>
<b>Annexe 6 – Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles</b> .....	<b>42</b>

## Liste des abréviations

<b>OFSP</b>	Office fédéral de la santé publique
<b>LFPPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>OrFo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>Ortra</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>SECO</b>	Secrétariat d'État à l'économie
<b>Suva</b>	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents
<b>CI</b>	Cours interentreprises

## 1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité<sup>1</sup> de la formation professionnelle initiale d'assistant en pharmacie sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

---

<sup>1</sup> voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; OrFo) d'assistante en pharmacie / assistant en pharmacie CFC

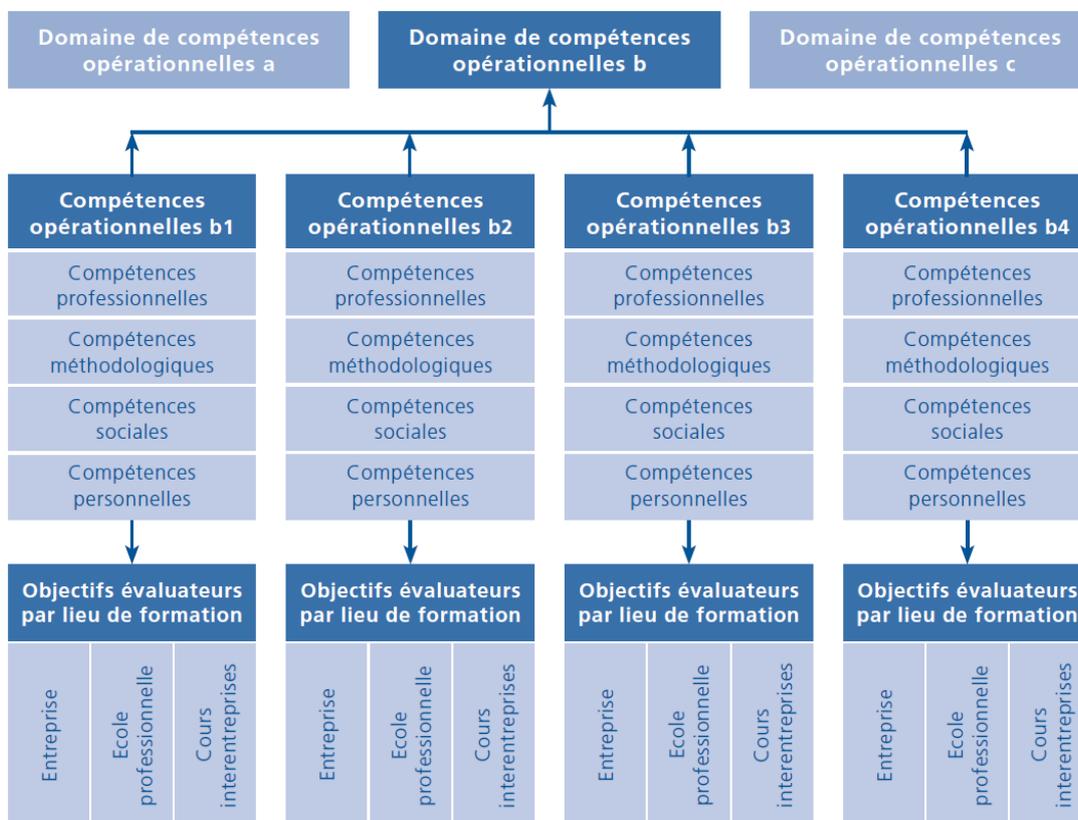
## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

### 2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'assistant en pharmacie. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

*Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation*



La profession d'assistant en pharmacie CFC englobe 5 **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: b. remettre des médicaments, des articles d'hygiène et de soins, ainsi que des articles de santé, sur prescription médicale

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre de **compétences opérationnelles** défini. Ainsi, 4 compétences opérationnelles sont regroupées dans le domaine de compétences opérationnelles «c Réaliser des examens et des actes médicaux». Celles-ci correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ce type de situation. Chaque compétence opérationnelle comporte quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en objectifs évaluateurs par lieu de formation, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

## 2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les assistants en pharmacie aient des débouchés sur le marché du travail, les futurs diplômés acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur tous les lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle, cours interentreprises). Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et des interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle

<p><b>Compétences professionnelles</b> Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.</p>	<p>Les assistants en pharmacie utilisent le langage technique propre à la profession et les normes (de qualité) ainsi que les méthodes, les procédures, les outils et les matériaux dans les règles. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.</p>
<p><b>Compétences méthodologiques</b> Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.</p>	<p>Les assistants en pharmacie organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Leur réflexion et leurs actions sont axées sur les processus et ils travaillent en réseau.</p>
<p><b>Compétences sociales</b> Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.</p>	<p>Les assistants en pharmacie abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.</p>
<p><b>Compétences personnelles</b> Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.</p>	<p>Les assistants en pharmacie analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent les enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.</p>

## 2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C 1	Savoir	Les assistants en pharmacie restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Pour cette profession, aucun objectif évaluateur avec ce niveau taxonomique.</i>
C 2	Comprendre	Les assistants en pharmacie expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>A1.6 – explique la procédure, les techniques et les critères pour conclure avec succès un entretien de vente.</i>
C 3	Appliquer	Les assistants en pharmacie mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>b1.12 – prépare les retraits anticipés et les remises de médicaments sans ordonnance médicale selon des directives internes.</i>
C 4	Analyser	Les assistants en pharmacie analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>c1.5 – analyse et trie les signes cliniques alarmants ou red flags devant être confiés au pharmacien</i>
C 5	Synthétiser	Les assistants en pharmacie combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. <i>a2.3 – sélectionne les produits adaptés au maintien de la santé de la peau et les recommande aux clients.</i>
C 6	Évaluer	Les assistants en pharmacie évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>a1.4 – analyse et trie les demandes en vue de leur traitement consécutif, organise la suite de la prise en charge du client et l'informe de la suite à donner.</i>

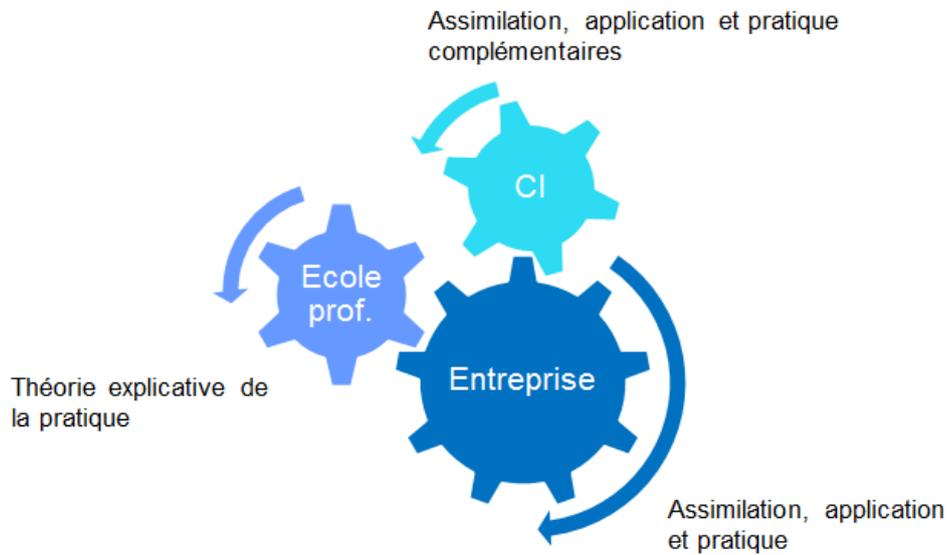
## 2.4 Collaboration des lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- **Entreprise formatrice:** dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle:** elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises:** ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

### **3. Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications qu'un assistant en pharmacie CFC doit posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

#### **3.1 Profil de la profession**

##### **Domaine d'activité**

Les assistants en pharmacie CFC sont des collaborateurs formés à assurer les soins médicaux ambulatoires en pharmacie. Ils accueillent la clientèle et recueillent les informations nécessaires pour déterminer la situation et décider de la suite de la prise en charge. Ils conseillent et servent la clientèle de manière responsable ou l'orientent vers le professionnel approprié. Ils déterminent l'état de santé, organisent la collecte de paramètres diagnostiques et la réalisent selon les directives. Ils prennent en charge la clientèle et l'accompagnent pour le suivi du traitement médical conformément aux consignes du pharmacien.

Les assistants en pharmacie CFC disposent des compétences nécessaires en pharmacie, médecine, promotion de la santé, prévention et sciences naturelles ainsi qu'en service à la clientèle. Ils maîtrisent les processus opérationnels dans les domaines de la gestion des marchandises, la gestion des créances, la prise en charge des moyens de communication et de l'organisation du travail et contribuent ainsi au fonctionnement de la pharmacie. Ils respectent les prescriptions légales, les recommandations et les normes d'exploitation, notamment concernant la protection des données et le secret professionnel.

##### **Principales compétences opérationnelles**

Les assistants en pharmacie CFC disposent de compétences sociales élevées et se distinguent par une forte orientation client. Ils déterminent le processus spécifique à adopter et organisent la suite de la prise en charge en fonction des préoccupations et des besoins de la clientèle. Ils conseillent et servent la clientèle de manière responsable dans le cadre de leur champ de compétences, dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Les assistants en pharmacie CFC préparent des médicaments conformément aux prescriptions médicales en vue de leur remise. Ils expliquent à la clientèle l'utilisation des médicaments et des articles de santé prescrits. Ils recueillent les informations relatives à l'état de santé ainsi que les signaux d'alarmes cliniques et collectent les paramètres de diagnostic de manière autonome, selon les instructions de la pharmacienne/du pharmacien. Ils organisent et exécutent les soins médicaux et le traitement pour des patients ayant une maladie chronique conformément aux instructions de la pharmacienne/du pharmacien.

Les assistants en pharmacie CFC réalisent de manière autonome diverses tâches administratives et organisationnelles dans la pharmacie. Ils s'occupent de la gestion des produits thérapeutiques, des produits pharmaceutiques et des articles de santé et s'assurent de leur disponibilité. Ils suivent les dossiers clients et gèrent les créances ouvertes.

##### **Exercice de la profession**

Les assistants en pharmacie CFC travaillent dans des pharmacies d'officine de différentes tailles, en équipe, et sont souvent les premiers interlocuteurs de la clientèle. Ils peuvent aussi exercer dans les hôpitaux, les instituts de soins ou dans l'industrie.

##### **Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Les prestations et les offres des pharmacies sont une composante importante des soins médicaux primaires. Dans ce contexte, les assistants en pharmacie CFC jouent un rôle déterminant à l'interface entre le cabinet médical ou l'hôpital et le pharmacien. Ils connaissent les prestataires médicaux locaux et régionaux. Concernant la gestion des marchandises, ils ont une influence décisive sur l'utilisation raisonnable des produits et médicaments ainsi que sur leur stockage approprié et leur élimination respectueuse de l'environnement.

## **Enseignement de la culture générale**

L'enseignement de la culture générale contribue à développer des compétences élémentaires pour s'orienter sur le plan personnel et dans la société ainsi que pour relever des défis tant privés que professionnels. Il permet notamment aux assistants en pharmacie CFC d'acquérir les bases nécessaires au développement de valeurs éthiques, de compétences linguistiques et de communication.

## 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a.	<b>Conseil et service à la clientèle</b>	<b>a1</b> Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.	<b>a2</b> Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	<b>a3</b> Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	<b>a4</b> Prendre note des réclamations des clients et les régler.
b.	<b>Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale</b>	<b>b1</b> Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	<b>b2</b> Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien.	<b>b3</b> Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.	
c.	<b>Réalisation des examens et des actes médicaux</b>	<b>c1</b> Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.	<b>c2</b> Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.	<b>c3</b> Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	<b>c4</b> Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.
d.	<b>Gestion des médicaments et des autres produits</b>	<b>d1</b> Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	<b>d2</b> Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	<b>d3</b> Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés.	<b>d4</b> Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.
e.	<b>Organisation et réalisation des tâches administratives</b>	<b>e1</b> Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	<b>e2</b> Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	<b>e3</b> Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.	<b>e4</b> Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie.

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

## 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

### 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.<sup>2</sup>

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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
a1.1	accueille le client selon la Good Welcoming Practice (GWP) et les directives internes. (C3)	explique les conditions à remplir pour qu'un client se sente bien accueilli. (C2)	détermine au moyen d'exemples de cas la procédure d'accueil de la clientèle et accueille le client selon la GWP. (C3)
a1.2	adapte son comportement au genre de client. (C5)	différencie les types de clients possibles et en déduit son propre comportement au contact de ces clients. (C4)	cerne les typologies de clients à partir d'exemples de cas et en évalue les conséquences dans ses relations individuelles avec les clients. (C4)
a1.3	détermine les souhaits et les besoins des clients à l'aide de techniques de discussion et de questionnement appropriées en tant compte des messages non verbaux. (C4)	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 tout en tenant compte des messages non verbaux (C4). (C4)	analyse des situations de discussion typiques avec les clients à l'aide d'exemples de cas. (C4)
a1.4	analyse et trie les demandes en vue de leur traitement consécutif, organise la suite de la prise en charge du client et l'informe de la suite à donner. (C6)	évalue les souhaits et les besoins des clients, en respectant le cadre de ses propres responsabilités (tri). (C5)	

<sup>2</sup> Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
a1.5	applique en fonction des besoins des clients des mesures de maintien de la satisfaction de la clientèle et de fidélisation de la clientèle. (C4)	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)	
a1.6	applique les techniques et les critères pour conclure avec succès un entretien de vente. (C3)	explique la procédure, les techniques et les critères pour conclure avec succès un entretien de vente. (C2)	
a1.7	communique avec les clients en utilisant les différentes technologies de communication (e-mail, téléphone, en ligne). (C3)	décrit les différentes technologies de communication (e-mail, téléphone, en ligne, etc.) et leur importance pour les entretiens de conseil et de vente. (C2)	
a1.8	accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	accueille la clientèle, identifie ses besoins et organise la suite de la prise en charge dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	
a1.9		décrit des exemples de produits fabriqués de manière durable, leur adéquation comme alternative aux produits conventionnels et leurs avantages écologiques. (C2)	

**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<sup>3</sup>.**

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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
a2.1	conseille le client en fonction de ses besoins sur les différentes possibilités de promotion de la santé et de prévention. (C5)	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)	

<sup>3</sup> Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>a2.2</b>	sélectionne des compléments alimentaires adaptés à la promotion de la santé et les recommande aux clients. (C5)	explique l'importance des compléments alimentaires pour la santé et en déduit des recommandations pour la promotion de la santé. (C3)	
<b>a2.3</b>	sélectionne les produits adaptés au maintien de la santé de la peau et les recommande aux clients. (C5)	explique l'importance des crèmes solaires et des produits de soins pour le maintien de la santé de la peau. (C2)	
<b>a2.4</b>	recommande des formes galéniques qui conviennent aux différents types de peau en tenant compte des avantages et des inconvénients. (C4)	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)	
<b>a2.5</b>	identifie et interprète les symptômes et schémas comportementaux de maladies non transmissibles et propose les mesures de prévention nécessaires. (C5)	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)	
<b>a2.6</b>	soutient le pharmacien dans la réalisation des campagnes de prévention. (C3)	décrit le bénéfice des prestations et des campagnes de prévention et explique le lien avec la vente de prestations. (C2)	
<b>a2.7</b>	recommande des mesures de prévention et des produits pour les maladies transmissibles. (C4)	décrit des maladies transmissibles ainsi que leur mode de transmission puis en déduit des mesures de prévention et produits correspondants. (C4)	
<b>a2.8</b>	recommande au client des mesures de promotion de la santé ou de prévention en fonction de ses besoins, explique leur bénéfice et l'importance de leur respect permanent et à long terme. (C4)	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)	réalise des entretiens de motivation et de vente sur la base d'exemples de cas concrets dans le domaine de la promotion de la santé ou de la prévention. (C3)
<b>a2.9</b>	mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue étrangère ou en anglais (C3)	mène une conversation simple sur la promotion de la santé et la prévention des maladies dans une deuxième langue étrangère ou en anglais. (C3)	

**Compétence opérationnelle a3: Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.<sup>4</sup>**

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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>a3.1</b>	cerne les besoins des clients, identifie et interprète leurs symptômes et clarifie la nécessité d'un traitement. (C5)	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)	
<b>a3.2</b>	évalue la situation du client (besoins du clients) en tenant compte de ses propres responsabilités (tri). (C6)	se base sur la symptomatologie pour déduire des mesures et des produits, notamment dans le domaine de la phytothérapie, aux fins de traitement. (C4)	
<b>a3.3</b>	explique les possibilités d'automédication au client, lui recommande et lui vend les médicaments correspondants. (C4)	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)	réalise des ventes de produits et médicaments non soumis à ordonnance sur la base d'exemples de cas concrets. (C3)
<b>a3.4</b>	informe le client sur les produits en fonction de ses besoins, fait des propositions correspondantes et les complète par des recommandations supplémentaires. (C4)	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)	
<b>a3.5</b>	propose des possibilités de traitements complémentaires ciblés sur la base des souhaits des clients. (C4)	montre le bénéfice des traitements complémentaires au moyen d'exemples de cas. (C4)	
<b>a3.6</b>	informe et conseille les clients sur les différents produits et méthodes de médecine complémentaire. (C4)	décrit les besoins spécifiques des clients qui aimeraient se faire soigner par la médecine complémentaire et explique les méthodes et produits correspondants. (C4)	informe au moyen d'exemples de cas sur les méthodes et produits de médecine complémentaire et de leur utilisation et mène à cette fin des entretiens de conseil. (C4)
<b>a3.7</b>	détermine le bon moment pour conclure un entretien de vente, remet le produit au client et effectue l'encaissement avec la méthode de paiement adéquate. (C3)	explique les techniques et critères pour conclure correctement un entretien de vente et décrit les différentes méthodes de paiement ainsi que leurs	

<sup>4</sup> Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N <sup>p</sup>	L'assistant en pharmacie...		
		avantages et inconvénients. (C2)	
a3.8	réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	réalise un entretien de vente et de conseil simple pour des produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	

#### Compétence opérationnelle a4: Prendre note des réclamations des clients et les régler.<sup>5</sup>

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 réfléchie. 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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N <sup>p</sup>	L'assistant en pharmacie...		
a4.1		explique les causes et moyens d'identification possibles des objections et des réclamations de clients (C2)	
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)	
a4.3	prend note des objections et des réclamations des clients et clarifie avec eux les questions en suspens et justifie les réponses de manière objective. (C4)	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)	
a4.4	analyse les objections et les réclamations et élabore des variantes de solution selon les directives relatives à la gestion des erreurs de la pharmacie. (C5)		analyse au moyen d'exemples de cas les objections et les réclamations, élabore des variantes de solution à ce sujet, en discute avec le client et convient d'une solution avec lui. (C4)
a4.5	explique au client les solutions possibles et convient avec lui d'une solution individuelle dans		

<sup>5</sup> Le niveau de langue général A2 est maintenu (à l'oral et à l'écrit). Un niveau B1 est demandé à l'oral dans certaines situations, quand des objectifs évaluateurs correspondants sont formulés dans une langue étrangère. Il convient également d'apprendre le vocabulaire spécialisé qui s'y rapporte.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
	le cadre de son champ de compétences ou transmet le cas à la fonction supérieure. (C4)		
<b>a4.6</b>	documente les réclamations en conformité avec les directives de la pharmacie relatives à la gestion des erreurs. (C2)		
<b>a4.7</b>	réalise un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	réalise un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	

## 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 clients, 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>b1.1</b>	applique les dispositions légales relatives à la remise de médicaments. (C3)	décrit les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (p. ex. LPTh, LStup, LA-Mal). (C2)	
<b>b1.2</b>	prend l'ordonnance, vérifie qu'elle est valable et complète et procède à l'identification du client. (C3)	décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une ordonnance. (C2)	réalise les processus relatifs à l'ordonnance sur la base d'exemples de cas concrets. (C3)
<b>b1.3</b>		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)	
<b>b1.4</b>	saisit l'ordonnance dans le logiciel de la pharmacie et vérifie la présence d'éventuels signes alarmants (contre-indications/interactions) par rapport à l'ordonnance. (C3)	décrit l'importance des effets indésirables, des interactions et des contre-indications pour l'administration des médicaments. (C2)	
<b>b1.5</b>	utilise les ouvrages de référence les plus courants, les bases de données en ligne et les listes permettant de vérifier la disponibilité des médicaments ou de rechercher des alternatives. (C3)	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)	effectue la recherche de médicaments au moyen d'exemples de cas concrets dans des ouvrages de référence, notamment de médicaments de médecine complémentaire. (C3)
<b>b1.6</b>	prépare les médicaments selon l'ordonnance ou les commande en tenant compte de la substitution par des génériques. (C3)	explique l'importance des génériques et décrit les critères applicables en rapport avec la décision de remplacer les médicaments prescrits par des génériques. (C2)	
<b>b1.7</b>	note les modalités de prise des médicaments selon l'ordonnance ainsi que selon les prescriptions légales et internes. (C3)	décrit les prescriptions légales relatives à l'étiquetage des médicaments à délivrer. (C2)	

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
<b>b1.8</b>	soumet pour validation au pharmacien les médicaments préparés ainsi que les informations nécessaires au client. (C3)	décrit la nécessité de la validation par le pharmacien. (C2)	
<b>b1.9</b>	remet les médicaments au client et lui explique leur utilisation, les effets secondaires et les interactions possibles, et l'informe sur la manière de se comporter si ceux-ci se manifestent. (C4)	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)	
<b>b1.10</b>	informe le patient de l'administration correcte des formes galéniques ou des aides d'utilisation dans un langage compréhensible pour lui. (C4)	décrit les formes galéniques, leurs propriétés (avantages et inconvénients) et justifie leur utilisation en fonction des besoins des clients. (C4)	explique l'administration de médicaments par rapport à la forme galénique et donne des instructions sur la manipulation des différentes aides d'utilisation. (C3)
<b>b1.11</b>	explique au client les modalités de paiement possibles selon sa couverture d'assurance (LAMal, LCA, LAA, RBP). (C3)	décrit les modalités de paiement possibles par rapport à la couverture d'assurance du client(LAMal, LCA, LAA, RBP). (C2)	
<b>b1.12</b>	prépare les retraits anticipés et les remises de médicaments sans ordonnance médicale selon des directives internes. (C3)	décrit les bases, les règles et la procédure pour les avances d'ordonnanceet les remises de médicaments sans ordonnance médicale. (C2)	

**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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
<b>b2.1</b>	enregistre la commande de médicaments, vérifie la validité de l'ordonnance et la disponibilité des médicaments. (C4)	décrit les critères et exigences relatifs à la vérification d'une commande de médicaments. (C2)	
<b>b2.2</b>	se procure les médicaments et les médicaments spéciaux manquants auprès des fournisseurs correspondants selon les directives de l'entreprise. (C3)	décrit la procédure d'achat de médicaments spéciaux et nomme les fournisseurs correspondants. (C2)	effectue des commandes de médicaments sur la base d'exemples de cas concrets. (C3)
<b>b2.3</b>	prépare les médicaments selon la commande et note les modalités de prise du médicament (C3)		

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
<b>b2.4</b>	soumet les médicaments préparés au pharmacien pour validation. (C3)		
<b>b2.5</b>	saisit les médicaments remis et les autres consignes de l'ordonnance dans le dossier du client. (C3)		
<b>b2.6</b>	emballe les médicaments, les facture et organise leur distribution selon les dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT) et les directives de l'entreprise. (C3)	décrit les dispositions légales de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT) au sujet de l'envoi de médicaments (C2). (C2)	
<b>b2.7</b>	utilise les sources disponibles pour l'obtention d'informations et explique au client que pour se procurer un article, un délai d'attente est possible. (C3)		

**Compétence opérationnelle b3: Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.**

Au moyen 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 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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
<b>b3.1</b>	prend l'ordonnance, vérifie sa validité et la disponibilité des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins prescrits et saisit l'ordonnance dans le dossier du client. (C4)		
<b>b3.2</b>	se procure les articles de santé ainsi que les articles d'hygiène et de soins manquants auprès des fournisseurs correspondants selon les directives de l'entreprise. (C3)		
<b>b3.3</b>	prépare les articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins selon l'ordonnance et les soumet au pharmacien pour contrôle. (C3)		prépare les objets loués et achetés pour remise et explique les modalités administratives (formulaires de location). (C3)
<b>b3.4</b>	explique au client les modalités de facturation des articles de santé ainsi que des articles d'hygiène et de soins. (C2)	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)	

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>b3.5</b>	remet les articles de santé ainsi que les articles d'hygiène et de soins au client et lui explique leur utilisation et manipulation et effectue les tâches administratives pour les objets loués. (C3)		explique l'utilisation des articles de santé et donne les instructions relatives à leur manipulation. (C3)
<b>b3.6</b>	facture la prestation à la caisse-maladie ou au client selon le système de décompte de la caisse. (C3)		

## 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c1.1</b>	détermine les caractéristiques anatomiques, physiologiques et pathologiques du patients par des questions ciblées, selon les directives de l'entreprise. (C3)		détermine l'état de santé du patient en lui posant des questions ciblées au moyen d'exemples de cas. (C3)
<b>c1.2</b>	définit et crée un environnement de dialogue en fonction de l'état de santé et favorise une atmosphère propice à la confiance. (C4)		
<b>c1.3</b>	évalue et documente l'état de santé du patient au moyen des caractéristiques déterminées et selon les directives de l'entreprise. (C4)		évalue au moyen d'exemples de cas l'état de santé du patient à partir des caractéristiques déterminées. (C4)
<b>c1.4</b>	vérifie à l'aide des instruments de l'entreprise s'il y a des signes cliniques alarmants ou des red flags. (C4)	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)	vérifie à l'aide d'instruments donnés, s'il y a des signes cliniques alarmants ou des red flags au moyen d'exemples de cas concrets. (C3)
<b>c1.5</b>	analyse et trie les signes cliniques alarmants ou red flags devant être confiés au pharmacien (C4)	décrit des signes cliniques alarmants ou red flags et la suite à donner s'ils se manifestent. (C2)	

**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 (tension 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c2.1</b>	informe le patient des paramètres diagnostiques et l'instruit sur le déroulement de la collecte. (C3)	explique la procédure d'analyse et de collecte des paramètres de diagnostic. (C2)	
<b>c2.2</b>	prépare les moyens auxiliaires spécifiques, vérifie leur état et assure leur disponibilité par des mesures adéquates. (C4)		décrit les moyens auxiliaires pour le prélèvement sanguin, les exigences liées à leur utilisation et les critères de vérification de leur état et les prépare pour leur utilisation. (C4)
<b>c2.3</b>	prend les mesures nécessaires pour garantir l'hygiène, la sécurité ainsi que la protection de la santé et les explique au patient (C3)		prend en fonction de la situation les mesures nécessaires pour garantir l'hygiène, la sécurité ainsi que la protection de la santé et les explique. (C3).
<b>c2.4</b>	effectue le prélèvement sanguin capillaire selon les prescriptions du pharmacien dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. (C3)	explique les règles d'hygiène et de sécurité à observer pour le prélèvement sanguin. (C2)	effectue le prélèvement sanguin capillaire selon les prescriptions, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. (C3)
<b>c2.5</b>	prépare les appareils d'analyse et de mesure, vérifie leur état et assure leur disponibilité par des mesures adaptées. (C3)		décrit les appareils d'analyse et de mesures ainsi que la procédure de collecte des paramètres spécifiés, les sources d'erreur possibles et les mesures pour les éviter. (C2)
<b>c2.6</b>	analyse les échantillons de sang avec les appareils de mesure disponibles pour la collecte des paramètres spécifiés. (C4)	explique la méthodologie et l'utilité des analyses de sang. (C2)	analyse les échantillons de sang avec les appareils de mesure disponibles pour la collecte des paramètres spécifiés. (C4)
<b>c2.7</b>	compare les résultats de la collecte aux valeurs normales, documente le résultat et le soumet au pharmacien pour évaluation. (C4)	explique les conséquences des écarts possibles par rapport aux principales valeurs normales. (C2)	compare les résultats de la collecte aux valeurs normales et documente le résultat. (C4)
<b>c2.8</b>			décrit le caractère contraignant des indications du fabricant concernant l'utilisation, la manipulation, la maintenance et le nettoyage des appareils de mesure et d'autres moyens auxiliaires. (C2)

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c2.9</b>	nettoie et entretient les appareils de mesures et autres moyens auxiliaires selon les indications du fabricant et les directives de l'entreprise. (C3)		nettoie et entretient les appareils de mesure et autres moyens auxiliaires selon les indications du fabricant. (C3)

**Compétence opérationnelle c3: Organiser et mettre en œuvre la prise en charge médicale ainsi que 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 (p.ex. 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c3.1</b>	examine le mandat de soins ou de traitement, vérifie qu'il est complet et écarte les doutes en demandant des précisions de manière ciblée. (C4)	décrit les prescriptions légales relatives à la réalisation des actes médicaux et aux responsabilités correspondantes. (C2)	
<b>c3.2</b>	organise les soins ou le traitement prescrits et prend les mesures nécessaires d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé, pour le patient et lui-même. (C3)	explique les prescriptions relatives à l'hygiène, à la sécurité et à la protection de la santé pour la réalisation des actes médicaux. (C2)	prépare les moyens auxiliaires nécessaires aux soins ou au traitement en tenant compte des mesures d'hygiène courantes et par rapport à la sécurité et à la protection de la santé. (C3)
<b>c3.3</b>	informe le patient des mesures thérapeutiques prescrites par le médecin ou le pharmacien et de leur réalisation. (C3)		
<b>c3.4</b>	documente l'évolution du traitement du patient dans le dossier patient. (C3)		
<b>c3.5</b>		détecte et désigne les différents types de plaie et les possibilités de les soigner (pansements). (C2)	utilise les pansements en fonction de la situation. (C3)
<b>c3.6</b>	détecte le degré de gravité et les types de plaies et blessures et organise les traitements nécessaires. (C4)	distingue les différents types de plaies et conclut aux mesures adaptées pour leur traitement d'urgence. (C4)	décrit l'état de la plaie, détermine le matériel de pansement nécessaire et l'utilise de manière ciblée pour les plaies aiguës. (C4)
<b>c3.7</b>	soigne les plaies simples en pharmacie avec du matériel adéquat, prend des précautions et utilise les produits correspondants. (C5)	différencie les avantages et les inconvénients de matériaux adéquats pour le traitement aigu des plaies et en déduit l'utilisation des matériaux. (C4)	

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c3.8</b>	réagit de manière réfléchie dans les situations d'urgence, communique de manière adaptée aux destinataires et réalise de manière autonome le Basic Life Support selon les directives suisses et internationales. (C5)	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)	réagit de manière réfléchie dans des situations d'urgence, communique de manière adaptée aux destinataires et applique les techniques du Basic Life Support selon les directives suisses et internationales. (C5)
<b>c3.9</b>	oriente le patient vers un médecin ou vers les urgences, en concertation avec le pharmacien. (C3)		

**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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>c4.1</b>	organise le suivi du traitement au moyen du dossier patient, écarte les doutes en demandant des précisions de manière ciblée et prend les mesures nécessaires en cas d'irrégularités. (C4)	décrit les maladies chroniques les plus courantes, leurs particularités et leur traitement. (C2)	
<b>c4.2</b>	organise les médicaments pour le traitement au moyen d'un semainier et informe le patient de leur prise. (C3)	décrit les possibilités de surveillance du suivi thérapeutique. (C2)	
<b>c4.3</b>	vérifie l'observance thérapeutique au moyen du dossier patient et intervient en cas de non-respect du traitement prescrit. (C3)	explique l'importance du suivi thérapeutique et les conséquences en cas de non-respect. (C3)	

## 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>d1.1</b>		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)	
<b>d1.2</b>	gère des médicaments et produits avec le système de gestion des marchandises de l'entreprise et effectue des achats de manière optimale sur le plan économique. (C3)	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)	
<b>d1.3</b>	collecte et analyse le stock de marchandises et la disponibilité des articles au moyen du système de gestion des marchandises et optimise la gestion du stock. (C4)	décrit le flux de médicaments et de produits entre le fabricant et la pharmacie, les paramètres critiques et les répercussions sur les réserves. (C2)	
<b>d1.4</b>	gère et interprète les statistiques des ventes comme contribution à l'évaluation des besoins en matière de commandes. (C4)	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)	
<b>d1.5</b>	cerne les besoins de la clientèle sur la base de ses propres observations et des statistiques de vente, puis en déduit des propositions relatives aux adaptations de l'assortiment. (C4)	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)	
<b>d1.6</b>	prend des mesures adéquates en cas de rupture de stock et recommande une alternative au moyen des sources d'information disponibles. (C4)		
<b>d1.7</b>	commande des médicaments et des dispositifs médicaux à l'étranger et les documente selon les directives de l'obligation de documentation. (C3)	explique les bases, la procédure et l'obligation de documentation pour les commandes à l'étranger. (C2)	

**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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>d2.1</b>	vérifie la marchandise réceptionnée, détecte les irrégularités et prend des mesures correspondantes. (C3)	décrit le caractère systématique des étapes de travail, y c. le traitement administratif, de la livraison de médicaments et de leurs sorties. (C2)	
<b>d2.2</b>	saisit les médicaments et produits acceptés dans le système de gestion de l'entreprise. (C3)		
<b>d2.3</b>	traite les erreurs de livraison, les emballages abîmés ou les médicaments et produits défectueux de manière autonome et selon des prescriptions internes. (C3)	explique la procédure et les règles à respecter pour le traitement des erreurs de livraison. (C2)	
<b>d2.4</b>	stocke les médicaments et produits en tenant compte des prescriptions de conservation et des règles FEFO (first expired, first out). (C3)	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)	
<b>d2.5</b>	actualise les documentations nécessaires pour le stockage de médicaments spéciaux selon les dispositions de la loi sur les stupéfiants. (C3)	décrit les prescriptions relatives au stockage de médicaments spéciaux selon la loi sur les stupéfiants. (C2)	
<b>d2.6</b>	effectue toutes les étapes nécessaires lors de la fixation des prix des médicaments et produits selon les règles internes de l'entreprise. (C3)	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)	
<b>d2.7</b>	dresse des comparaisons de prix pour les produits de provenance différente en tenant compte des différents taux de TVA (C3).	explique l'importance de la TVA et la calcule au moyen d'exemples tirés de la pratique quotidienne. (C3)	

**Compétence opérationnelle d3: Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés.**

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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
d3.1	organise la reprise par la pharmacie de médicaments et d'autres produits devenus des déchets pour les ménages selon les prescriptions légales et les directives de l'entreprise. (C3)	décrit les prescriptions légales relatives à la récupération de médicaments et d'autres produits par la pharmacie. (C2)	
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)	
d3.3	vérifie régulièrement les dates de péremption des médicaments et autres produits selon les directives internes. (C3)	explique le caractère contraignant et l'importance des dates de péremption des médicaments et autres produits. (C2)	
d3.4	organise les retours des médicaments et autres produits périmés ou non utilisés selon les directives et dans le respect des prescriptions légales des fournisseurs et des grossistes. (C3)	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)	
d3.5	élimine les médicaments et autres produits dans les règles ainsi que selon les prescriptions légales et les directives internes. (C3)		
d3.6	effectue et documente les retraits de lots selon les indications du fabricant ou selon les directives officielles. (C3)	explique les retraits de lots, leur importance et la procédure relative à leur traitement. (C2)	

**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 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>d4.1</b>	stocke et élimine les produits chimiques de la pharmacie selon les prescriptions légales, les fiches de données de sécurité des fabricants et les directives de l'entreprise. (C3)	décrit les prescriptions légales sur le stockage, la remise et l'utilisation des produits chimiques ainsi que sur l'élimination des déchets spéciaux. (C2)	
<b>d4.2</b>		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)	
<b>d4.3</b>	vend des préparations et substances chimiques aux personnes autorisées, sous la responsabilité du professionnel de la pharmacie compétent en la matière, les informe de l'utilisation, du stockage et de l'élimination des produits ainsi que des prescriptions relatives à la sécurité, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement. (C3)	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)	
<b>d4.4</b>	fabrique des produits et des mélanges simples selon les directives. (C3)	décrit les bases et directives relatives à la fabrication de mélanges (substances, méthodes, ustensiles, etc.) et effectue les calculs correspondants. (C3)	
<b>d4.5</b>		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)	

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

### Compétence opérationnelle e1: Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.

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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
<i>N°</i>	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>e1.1</b>	se procure les données pour les dossiers des clients et crée de nouveaux dossiers. (C3)	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)	
<b>e1.2</b>	saisit ou importe (DEP) les données client dans le système de gestion des données de la pharmacie. (C3)	explique comment les informations sont vérifiées et récupérées. (C2)	
<b>e1.3</b>	vérifie à intervalles périodiques que les informations sur les clients sont actuelles, se procure les nouvelles données et les documents manquants et modifie les dossiers correspondants dans le système. (C4)	décrit les raisons des modifications des données client et explique l'importance et la nécessité de leur actualisation. (C2)	
<b>e1.4</b>	traite constamment les informations internes de la vente, du conseil, des examens et des traitements dans le système de gestion des données de la pharmacie dans le respect des dispositions en matière de protection des données et de l'obligation de confidentialité. (C3)	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)	
<b>e1.5</b>	transmet au besoin des informations à des partenaires du domaine de la santé avec les médias adéquats, dans le respect des dispositions légales. (C3)		
<b>e1.6</b>	vérifie la sauvegarde des données, prend des mesures immédiates en cas d'irrégularités et informe le supérieur. (C4)	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)	

**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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
e2.1	collecte et vérifie le résultat des ventes (en espèces, en cartes). (C4)		
e2.2	établit les décomptes à l'intention des caisses-maladie et les transmet. (C3)		
e2.3	établit les factures pour les médicaments et produits délivrés ainsi que pour les prestations fournies aux clients/institutions. (C3)	décrit les exigences formelles relatives aux factures complètes. (C2)	
e2.4	gère les créances, vérifie leur statut et effectue au besoin les travaux consécutifs. (C4)	décrit les prescriptions légales sur le traitement des créances et la procédure d'encaissement, y compris en cas de poursuite. (C2)	

**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 par 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.

	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs CI
N°	L'assistant en pharmacie...		
e3.1	conçoit des agencements sur des thèmes actuels et de nature à promouvoir les ventes selon la directive du concept de marketing de l'entreprise. (C3)	décrit les bases du marketing et élabore des exemples de mesures de marketing simples. (C3)	
e3.2	présente des produits, des médicaments et des prestations dans l'espace de vente et dans la vitrine de façon à promouvoir les ventes. (C3)	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)	
e3.3	analyse, choisit et se procure le matériel d'information à remettre à la clientèle. (C4)	explique la sélection et l'obtention du matériel d'information et	

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
N°	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
		justifie son utilisation et son efficacité pour la promotion des ventes. (C4)	

### 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.

	<i>Objectifs évaluateurs entreprise</i>	<i>Objectifs évaluateurs école professionnelle</i>	<i>Objectifs évaluateurs CI</i>
N°	<i>L'assistant en pharmacie...</i>		
<b>e4.1</b>	organise son travail et son poste de travail et y réfléchit selon les objectifs spécifiés et fixe les priorités correspondantes. (C4)	décrit sa technique de travail personnelle et l'organisation de sa place de travail et y réfléchit. (C4)	
<b>e4.2</b>	respecte les directives du système de gestion de la qualité dans l'entreprise. (C3)	décrit les bases du système de gestion de la qualité et des exemples de mesures d'assurance qualité. (C2)	
<b>e4.3</b>		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)	
<b>e4.4</b>	détecte, justifie et documente des possibilités d'amélioration dans son propre domaine de travail concernant le flux de matériel, les procédures, la collaboration, la consommation énergétique et l'élimination dans la pharmacie. (C5)	décrit les bases des possibilités d'amélioration continue en vue d'optimiser la collaboration, l'économicité, les performances, la qualité et l'écologie dans la pharmacie. (C2)	
<b>e4.5</b>	propose des mesures concrètes d'amélioration de l'offre de produits, des prestations, des procédures, de la collaboration, de la réduction de la consommation de matériel et d'énergie ainsi que d'élimination dans la pharmacie. (C5)	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)	
<b>e4.6</b>	prend des mesures d'amélioration de manière autonome ou sur ordre de l'entreprise. (C3)		
<b>e4.7</b>	élabore et documente des descriptions des procédures dans son propre champ de compétences. (C4)		

## Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se rapporte à l'ordonnance du SEFRI du 9 juillet 2021 sur la formation professionnelle initiale d'assistant en pharmacie avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le 9 juillet 2021

pharmaSuisse  
Société Suisse des Pharmaciens

La présidente

Le secrétaire général

Martine Ruggli

Martin Born

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 9 juillet 2021

Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi  
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

## Annexe 1– Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'assistante en pharmacie / assistant en pharmacie	<p><i>Version électronique</i>                      Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation                      (<a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> &gt; Professions A-Z)</p> <p><i>Version papier</i>                      Office fédéral des constructions et de la logistique                      (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'assistante en pharmacie / assistant en pharmacie	pharmaSuisse <a href="http://www.pharmasuisse.org">www.pharmasuisse.org</a>
Dispositions d'exécution sur la procédure de qualification	
Documents de travail (Konvink)	
Programme de formation pour les entreprises formatrices	
Équipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	
Programme de formation pour les cours interentreprises	
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	
Règlement d'organisation de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	

## Annexe 2 – Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation d'assistant en pharmacie CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

<b>Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux</b> (base: liste de contrôle du SECO)	
<b>Chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
2a	Travaux qui dépassent les capacités psychiques des jeunes: 1) sur le plan cognitif: stress (travail à la tâche, rythme ou cadence de travail constamment élevés, attention permanente, responsabilité trop grande) 2) sur le plan émotionnel: situations traumatisantes (soins à des personnes dans un état critique sur le plan physique ou psychique, surveillance ou accompagnement de ces personnes)
5a	Travaux impliquant un danger notable d'incendie ou d'explosion. a) Travaux impliquant des substances ou des préparations dont les propriétés, comme l'explosivité ou l'inflammabilité, sont source de dangers physiques: 4. liquides inflammables (H224, H225 – anciennement R12),
6a	Travaux impliquant une exposition nocive (par inhalation – via les voies respiratoires, par voie cutanée – par la peau ou par voie orale – par la bouche) ou un risque d'accident. a) Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 1. toxicité aiguë (H300, H310, H330, H301, H311, H331 – anciennement R23, R24, R26, R27, R28), 2. corrosion cutanée (H314 – anciennement R34, R35) 3. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition unique (H370, H371 – anciennement R39, R68), 5. sensibilisation respiratoire (H334 – anciennement R42), 6. sensibilisation cutanée (H317 – anciennement R43),
6b3	Travaux impliquant une exposition nocive (par inhalation – via les voies respiratoires, par voie cutanée – par la peau ou par voie orale – par la bouche) ou un risque d'accident. b) Travaux exposant à un risque notable d'intoxication ou d'empoisonnement: 3. agents chimiques n'entrant pas dans le champ d'application de la législation sur les produits chimiques, comme les produits pharmaceutiques et cosmétiques.
7a	a) Travaux impliquant des éléments pouvant être contaminés par des microorganismes nocifs (virus, bactéries, champignons ou parasites), notamment du sang, des déchets organiques, des matériaux à recycler ou usagés, du linge sale, des crins, des soies de porc et des peaux.
7b	b) Travaux exposant à des microorganismes des groupes de risque suivants fixés par l'OPTM (virus, bactéries, parasites, champignons, cultures cellulaires, substances toxiques ou sensibilisantes de microorganismes, microorganismes génétiquement modifiés): 1. Groupe 3: microorganismes présentant un risque modéré,

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) 7	Sujets de prévention pour la formation, les instructions et la surveillance et moyens auxiliaires recommandés qui s'y rapportent	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel de l'entreprise <sup>6</sup>						
				Formation			Instructions des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP			En permanence	Fréquemment
a. Conseil et service à la clientèle c4. Prendre en charge les malades chroniques selon les directives du pharmacien.	Charge émotionnelle liée à la confrontation à la maladie, la souffrance et la mort	2a	Gestion du stress et des situations de communication difficiles Gestion de la charge émotionnelle Liste de contrôle Suva 67010 Stress Gestion des agressions et stratégies de désamorçage	1 <sup>re</sup> à 3 <sup>e</sup> AA	2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> AA	1 <sup>re</sup> à 3 <sup>e</sup> AA	Connaître et savoir appliquer la stratégie d'ajustement. Enseigner les stratégies de coping. Monitoring et coaching dans le quotidien professionnel		1 <sup>re</sup> et 2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA
d3. Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les produits non utilisés ou périmés. d4. Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.	Contact entre des principes pharmacologiquement actifs, des substances et préparations chimiques, des liquides légèrement inflammables, des gaz ou des déchets spéciaux (p. ex. produits chimiques, mercure, etc.) et ☞ la peau ☞ les yeux ☞ les muqueuses ☞ les voies respiratoires irritations inspiration de vapeurs incendie, explosion intoxication / brûlure	6a 5a	Risques, dangers, directives, mesures de protection et techniques de travail adéquates dans la gestion des médicaments, des produits, des préparations et substances chimiques, des gaz et liquides légèrement inflammables: <ul style="list-style-type: none"><li>• Droits, obligations et responsabilité des apprentis en ce qui concerne la sécurité et les mesures de protection (prévention technique et organisationnelle, EPI, sécurité/protection de tiers)</li><li>• Signification des pictogrammes de danger SGH</li><li>• Fiches de données de sécurité et étiquettes (médicaments, produits, substances, préparations)</li><li>• Signification des mentions de danger (lettre H) et des conseils de prudence (lettre P)</li><li>• Utilisation EPI</li><li>• Protection de la peau, des yeux et des muqueuses ainsi que des voies respiratoires (contact, inhalation)</li><li>• Tri, entreposage et élimination des déchets spéciaux</li><li>• Premiers secours en cas d'accidents avec des substances chimiques</li></ul> <u>Moyens auxiliaires</u> Brochure Suva 2869-18 «Mesures de protection relatives à la manipulation des médicaments» Dépliant infochim «Fiche de données de sécurité pour les produits chimiques» Dépliant OFSP «Nouveaux symboles – mêmes dangers»	1 <sup>re</sup> à 3 <sup>e</sup> AA		1 <sup>re</sup> à 3 <sup>e</sup> AA	Démonstration et application pratique, y c. utilisation de l'équipement de protection individuelle. Prophylaxie vaccinale hépatite A et B recommandée,	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA

<sup>6</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'OrFo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>7</sup> Chiffre selon la liste de contrôle du SECO «Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale»

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) ) <sup>7</sup>	Sujets de prévention pour la formation, les instructions et la surveillance et moyens auxiliaires recommandés qui s'y rapportent	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel de l'entreprise <sup>6</sup>						
				Formation			Instructions des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP			En permanence	Fréquemment
			Notice A11 Chemsuisse «Etiquetage SGH» Brochure Suva 11030 «Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir» Liste de contrôle Suva 67035 «Protection de la peau au travail» Feuillet d'information Suva 44074.f «Protection de la peau au travail»							
c2. Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables c3. Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien (prélèvements sanguins).	Autoinfection, contamination, infection par un tiers, risque d'infection par contact avec des microorganismes Coupure/Piqûre suite à l'utilisation d'outils pointus et tranchants (sharps) Contact avec des principes pharmacologiquement actifs	5a 6b3 7a 7b	Manipulation dans le respect des règles d'hygiène, de désinfection, de stérilisation, de la sécurité au travail, de protection de la santé et environnementale Mesures de protection lors de l'utilisation d'outils pointus et tranchants Élimination des outils tranchants et pointus dans des récipients anti-perforation Prophylaxie vaccinale et prévention des infections Flyer Suva 2865 «Je me suis piqué(e)!» Brochure Suva 2869/20 Prévention des infections transmises par voie sanguine lors de soins aux patients	3 <sup>e</sup> AA ARF	3 <sup>e</sup> AA	1 <sup>re</sup> à 3 <sup>e</sup> AA	Instructions, démonstration et exercice. Prophylaxie vaccinale hépatite A et B recommandée	3 <sup>e</sup> AA		

**Légende:** CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle;  
Abréviations possibles: ARF: après achèvement réussi de la formation; AA: année d'apprentissage

## **Annexe 3 – Professions apparentées**

On entend par professions apparentées dans le sens de l'art. 10, let. e, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante en pharmacie CFC / assistant en pharmacie CFC

- Droguiste CFC

## Annexe 4 – Glossaire médico-pharmaceutique

<i>Terme technique/abréviation</i>	<i>Définition et explications</i>
Anatomie humaine	L'anatomie humaine est la description de la structure du corps humain, de ses organes et de leur position.
aides d'utilisation	Aides pour l'administration des médicaments / produits
LStup – Loi sur les stupéfiants	Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes (concerne les groupes de médicaments et de substances à action centralisée qui sont fortement réglementés et contrôlés par l'État ou par l'Autorité des médicaments et de la santé).
DEP	Dossier électronique du patient Le dossier électronique du patient (DEP) est un ensemble d'informations personnelles de documents relatifs à la santé des patients.
Pictogrammes de danger	Les symboles noirs avec un bord rouge sont utilisés pour identifier les dangers des produits chimiques (désignation mondiale)
GWP – Good welcoming practice	Bonne pratique d'accueil en pharmacie
LPTth Loi sur les produits thérapeutiques	Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux (réglemente la distribution et les autorisations des dispositifs médicaux en Suisse)
Injection intramusculaire	Introduction d'un médicament liquide dans l'organisme via la peau dans un muscle squelettique en utilisant une seringue et une canule
Produits conventionnels	Les produits de médecine conventionnelle, essentiellement allopathiques, c'est-à-dire les produits de médecine conventionnelle
Promotion de la santé	Mesures pour maintenir ou améliorer l'état de santé d'une personne ou de la population
prévention des maladies	Mesures pour prévenir la maladie chez un individu ou dans la population.
LAMal Loi sur l'assurance-maladie	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
RBP	Rémunération basée sur les prestations, rémunération pour les consultations, la gestion des dossiers, etc. (pour les services que la pharmacie fournit)
les effets indésirables	Effet du médicament survenant en plus de l'effet principal
Pathologie	Science qui a pour objet l'étude des maladies et notamment leurs causes (étiologie) et leurs mécanismes (physiopathologie).
Physiologie	Science qui étudie le rôle, le fonctionnement et l'organisation mécanique, physique et biochimique des organismes vivants et de leurs composants.
Red flags	Signes cliniques alarmants, état de santé caractéristique d'une certaine pathologie et nécessitant donc une clarification médicale
Mesures thérapeutiques	Mesures de traitement / de guérison d'une maladie
Triage	Clarification pour l'orientation vers un pharmacien / médecin ou clarification pour le traitement
LLA	Loi fédérale sur l'assurance-accidents
LCA	Loi fédérale sur le contrat d'assurance

## Annexe 5 – Glossaire général

(\*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4<sup>e</sup> édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, [www.lex.formationprof.ch](http://www.lex.formationprof.ch))

### **Responsables de la formation professionnelle\***

La notion collective de «responsables de la formation professionnelle» comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

### **Rapport de formation\***

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

### **Plan de formation**

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

### **Cadre européen des certifications (CEC)**

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

### **Compétence opérationnelle**

Les compétences opérationnelles reflètent la capacité d'une personne à gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

### **Domaine de compétences opérationnelles**

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

### **Travail pratique individuel (TPI)**

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

### **Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)**

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> RS 412.10

### **Entreprise formatrice\***

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. À cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

### **Objectifs évaluateurs**

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs en lien avec l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

### **Dossier de formation\***

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

### **Personne en formation\***

Est considérée comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

### **Lieux de formation\***

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

### **Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)**

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

### **Organisation du monde du travail (Ortra)\***

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

### **Domaines de qualification\***

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006<sup>9</sup> concernant les conditions minimales relatives à la culture

générale dans la formation professionnelle initiale. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

### **Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

### **Procédure de qualification\***

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'OrFo correspondante.

### **Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)**

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

### **Enseignement des connaissances professionnelles**

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

### **Cours interentreprises (CI)\***

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

### **Partenariat sur la formation professionnelle\***

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

### **Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; OrFo)**

Une OrFo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Orfa dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une OrFo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une OrFo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

### **Travail pratique prescrit (TPP)\***

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

### **Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale**

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'OrFo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

## **Annexe 6 – Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles**

Les quatre dimensions des compétences opérationnelles recouvrent différents éléments propres à chaque profession, qui se déclinent comme suit. En font partie:

### **1. Compétences professionnelles**

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants:

- la connaissance des termes spécifiques (langage technique), des normes (de qualité), des éléments et des systèmes et de leur importance pour les situations de travail;
- la maîtrise des méthodes, procédures, outils et matériaux propres à la profession et leur utilisation dans les règles;
- la connaissance des dangers et des risques, des mesures de prévention et de protection qu'ils impliquent, et le sens des responsabilités qui s'impose.

### **2. Compétences méthodologiques**

#### **2.1 Techniques de travail**

Afin de s'acquitter de leurs tâches professionnelles, les [dénomination de la profession masc.] utilisent les méthodes, les équipements, les installations techniques et les moyens auxiliaires qui conviennent, leur but étant de travailler de manière organisée, de fixer des priorités, de mettre en place des processus de manière systématique et rationnelle, de garantir la sécurité au travail et de respecter les prescriptions en matière d'hygiène. Ils planifient leurs tâches selon différentes étapes, travaillent de manière efficace en suivant des objectifs et évaluent systématiquement leur travail.

#### **2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus**

Les [dénomination de la profession masc.] appréhendent les processus de travail dans le contexte de l'entreprise. Ils tiennent compte des différents processus situés en amont et en aval, et sont conscients des incidences de leurs activités sur les produits ainsi que sur les collaborateurs et les résultats de l'entreprise.

#### **2.3 Stratégies d'information et de communication**

Dans les entreprises [description de l'activité], l'utilisation des moyens d'information et de communication est importante. Les assistants en pharmacie en sont conscients et participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable pour l'entreprise et pour leur propre apprentissage.

#### **2.4 Stratégies d'apprentissage**

Différentes stratégies permettent d'apprendre plus efficacement. Les assistants en pharmacie analysent leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques. Comme les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre, ils adoptent les stratégies qui leur conviennent le mieux de manière à apprendre avec plaisir et efficacement tout en approfondissant leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel.

#### **2.5 Techniques de présentation**

Les résultats d'une entreprise sont fortement influencés par la manière dont ses produits et services sont présentés aux clients. Les [dénomination de la profession masc.] connaissent et maîtrisent les techniques et les supports de présentation, et les utilisent conformément à la situation.

#### **2.6 Comportement écologique**

Les [dénomination de la profession masc.] sont conscients de la disponibilité limitée des ressources naturelles. Ils privilégient une utilisation économe des matières premières, de l'eau et de l'énergie, et ont recours à des technologies, à des stratégies et à des techniques de travail ménageant les ressources.

#### **2.7 Comportement économique**

Un comportement respectueux des principes de l'économie d'entreprise est la base du succès de l'entreprise. Les [dénomination de la profession masc.] sont conscients des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements. Ils effectuent leurs tâches de manière efficace et sûre.

### **3. Compétences sociales**

#### **3.1 Capacité à communiquer**

La communication objective revêt une importance primordiale dans l'exercice de la profession. C'est pourquoi les [dénomination de la profession masc.] font preuve de franchise et de spontanéité dans les situations professionnelles et se réfèrent aux règles de base d'une discussion. Ils adaptent leur manière de s'exprimer et leur comportement en fonction des situations et des besoins de leurs interlocuteurs. Ils parlent avec respect et estime.

#### **3.2 Capacité à gérer des conflits**

Étant donné que des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il se peut que des situations conflictuelles surgissent. Les assistants en pharmacie en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie. Ils sont ouverts au dialogue, sont prêts à accepter d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

#### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

Les tâches professionnelles peuvent être exécutées de manière individuelle ou en groupe. Dans de nombreuses situations, une équipe est plus performante qu'un individu. Si les [dénomination de la profession masc.] travaillent en équipe, ils appliquent les règles d'un travail efficace en équipe.

### **4. Compétences personnelles**

#### **4.1 Capacité à analyser sa pratique**

Les [dénomination de la profession masc.] sont capables de jeter un regard critique sur leurs propres actions, de réfléchir à leurs expériences de vie personnelles et d'intégrer les résultats de ces analyses à leur quotidien professionnel. Ils savent comment tenir compte aussi bien de leurs attentes, valeurs et normes que de celles des autres, comment les mettre en parallèle et comment composer avec elles (tolérance).

#### **4.2 Autonomie et responsabilité**

Dans leur activité professionnelle, les [dénomination de la profession masc.] sont co-responsables du résultat de la production et des processus de travail. Dans les limites de leur responsabilité, ils prennent des décisions en toute autonomie et de manière consciencieuse et agissent en conséquence.

#### **4.3 Résistance au stress**

Les [dénomination de la profession masc.] sont capables de faire face à des contraintes physiques et psychiques liées à leur profession. Ils connaissent leurs propres limites et demandent de l'aide pour gérer des situations complexes.

#### **4.4 Flexibilité**

Les [dénomination de la profession masc.] sont capables de s'adapter aux changements et aux nouvelles situations tout en contribuant aux aménagements qui s'imposent.

#### **4.5 Performance et comportement au travail**

Dans un environnement compétitif, seules les entreprises ayant des employés motivés et performants sont en mesure de s'imposer. Les [dénomination de la profession masc.] s'emploient à atteindre les objectifs de l'entreprise. Ils développent et consolident leur motivation dans l'entreprise et à l'école. Leur comportement au travail se caractérise par cinq qualités: ponctualité, concentration, rigueur, fiabilité et minutie.

#### **4.6 Apprentissage tout au long de la vie**

L'évolution des technologies et des besoins des clients exige d'être disposé à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et aptitudes et d'apprendre tout au long de la vie. Les [dénomination de la profession masc.] sont ouverts aux nouveautés et mettent en pratique le principe de l'apprentissage tout au long de la vie afin d'augmenter leur employabilité et d'affirmer leur personnalité.