

PLAN DE FORMATION POUR ASSISTANTS EN PHARMACIE / ASSISTANTES EN PHARMACIE

Échelle de niveaux avec exemples d'activités pour chacune des 12 compétences

Version française, 28. 01.2008/jh

Introduction

Une échelle de six niveaux a été développée pour l'évaluation des compétences. Sa logique diffère quelque peu de l'échelle de notes traditionnelle dans la mesure où elle détermine le niveau dans l'évolution des compétences. Le niveau 4, considéré comme le standard minimal pour exercer la profession, ne doit p. ex. être obtenu qu'à la fin de la formation. Il se peut toutefois qu'une personne en formation ait atteint ce niveau après une année déjà. Dans ce cas, elle sera sur la bonne voie pour atteindre les niveaux 5 ou 6, à savoir l'excellence.

Les niveaux décrivent brièvement de quelle façon et à quelles conditions la personne en formation peut effectuer l'activité en question dans une situation précise. Il s'agit généralement d'actes essentiels pour la situation attribuée à chaque compétence.

Un critère précis est généralement déterminant pour le développement de la compétence. Les critères sont définis comme suit:

- **Transfert:** capacité à transposer des ressources (connaissances, capacités, attitudes) resp. compétences d'une situation précise à une autre similaire.
- **Autonomie:** capacité à réaliser des actes en toute autonomie, sans l'aide de personne et par ses propres moyens.
- **Fiabilité:** capacité à réaliser des actes avec sûreté, fiabilité et constance.
- **Complexité:** capacité à maîtriser des situations exigeantes, peu définies et variables.
- **Créativité:** capacité à prévoir des alternatives et à imaginer des solutions non conventionnelles, mais particulièrement appropriées pour résoudre un problème; ces solutions doivent ensuite pouvoir être appliquées.

Certains se demanderont certainement si la séquence Autonomie → Fiabilité est réellement appropriée et si le sens inverse n'équivaudrait pas plutôt à une progression. Il est simplement considéré qu'un certain degré d'autonomie est nécessaire dans toute activité pour fournir un travail de manière à la fois fiable, crédible et constante. Ceci dit, la progression d'un niveau à l'autre ne doit pas être interprétée de façon strictement linéaire.

L'évaluateur devra exprimer un jugement en fonction de la situation qui se présente à lui.

Le critère de la créativité est également controversé. En effet, on pense généralement que les actes routiniers ne nécessitent aucune forme de créativité. Ici, il est cependant admis que toute activité humaine, même la plus simple, laisse de l'espace pour l'innovation.

	Description des niveaux	Critère
1	La personne en formation gère des situations simples, clairement définies et structurées sous supervision directe. Elle a la possibilité de demander facilement des compléments d'informations.	(Introduction)
2	La personne en formation gère des situations similaires, simples, clairement définies et structurées, avec possibilité de demander facilement des compléments d'informations.	Transfert
3	La personne en formation gère des situations similaires, simples, clairement définies et structurées dans un contexte connu, ce, de façon routinière et indépendante.	Transfert + Autonomie
4	La personne en formation gère des situations similaires dans divers contextes, ce, de façon routinière, indépendante et fiable.	Transfert + Autonomie + Fiabilité
5	La personne en formation gère des situations similaires, exigeantes, peu définies et structurées de façon indépendante et fiable.	Transfert + Autonomie + Fiabilité + Complexité
6	La personne en formation gère de nouvelles situations exigeantes, complexes, peu définies et structurées de façon indépendante, fiable et créative en tenant compte des autres possibilités.	Transfert + Autonomie + Fiabilité + Complexité + Créativité

Tableau 1: Échelle de niveaux pour l'évaluation des compétences

Il va de soi que l'échelle d'évaluation est soumise à l'interprétation individuelle de l'évaluateur. Des exemples d'activités sont néanmoins fournis pour chacun des niveaux des 12 compétences afin de garantir la fiabilité de l'évaluation et de pouvoir procéder à une comparaison. L'évaluateur dispose ainsi d'une image plus concrète et d'une base supplémentaire susceptible de promouvoir la compréhension mutuelle.

La personne en formation devrait commencer par évaluer le niveau qu'elle estime avoir atteint et réfléchir si elle a rempli le critère correspondant. Un contrôle peut ensuite être effectué au moyen d'un exemple tiré de la liste ci-après.

Compétence 1: COMPORTEMENT EN ÉQUIPE

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

Niveau 1:

L'A-Ph applique le programme de travail hebdomadaire en collaboration avec ses collègues et maîtrise les tâches qui lui sont attribuées (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.).

Niveau 2:

L'A-Ph remplace un/e collègue en assumant ses tâches (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.). Il/elle a cependant la possibilité de se renseigner en cas de doute.

Niveau 3:

L'A-Ph remplace un/e collègue en assumant ses tâches en toute autonomie (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.)

Niveau 4:

L'A-Ph établit un programme de travail hebdomadaire en attribuant les tâches courantes (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.) selon une grille de répartition préétablie.

Niveau 5:

L'A-Ph établit un programme de travail hebdomadaire et répartit les tâches courantes (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.) de façon équitable. Il/elle assure un roulement des activités, tient compte des facultés de chacun, des heures de travail et du règlement interne de la pharmacie. Il/elle discute du programme établi avec le responsable.

Niveau 6:

L'A-Ph établit un programme de travail hebdomadaire et répartit les tâches courantes (nettoyage, travaux administratifs, livraisons, etc.) de façon équitable. Il/elle assure un roulement des activités, tient compte des facultés de chacun, des heures de travail et des souhaits de ses collègues. Il/elle consulte tous les membres de l'équipe et rédige un bref rapport dans lequel il/elle analyse les éventuels problèmes et soumet des propositions pour améliorer les procédures et l'organisation.

Compétence 2: GESTION DE LA MARCHANDISE

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

Niveau 1:

L'A-Ph connaît l'importance de la gestion des stocks et de la liste d'inventaire hebdomadaire.

Niveau 2:

La liste d'inventaire hebdomadaire permet de déterminer si la quantité prescrite des produits A, B ou C n'est pas disponible en stock. L'A-Ph vérifie la liste et met le stock à jour.

Niveau 3:

La liste d'inventaire hebdomadaire permet de déterminer si la quantité prescrite des produits A, B ou C n'est pas disponible en stock. L'A-Ph remplit un bon de commande sur lequel figurent les conditions de livraison et d'envoi (avec les voies de communication telles que téléphone ou e-mail, la date de commande, la date de livraison prévue, le maniement des produits pendant le transport, etc.).

Niveau 4:

La liste d'inventaire hebdomadaire permet de déterminer si la quantité prescrite des produits A, B ou C n'est pas disponible en stock. L'A-Ph remplit un bon de commande sur lequel figurent les conditions de livraison et d'envoi (avec les voies de communication telles que téléphone ou e-mail, la date de commande, la date de livraison prévue, le maniement des produits pendant le transport, etc.) et passe les commandes nécessaires.

Niveau 5:

La liste d'inventaire hebdomadaire permet de déterminer si la quantité prescrite des produits A, B ou C n'est pas disponible en stock. Au moment de passer la commande, l'A-Ph apprend que le fournisseur habituel ne dispose pas du produit B en stock. Il/elle cherche un autre fournisseur et procède à une nouvelle commande.

Niveau 6:

La liste d'inventaire hebdomadaire permet de déterminer si la quantité prescrite des produits A, B ou C n'est pas disponible en stock. Des problèmes de livraison apparaissent régulièrement avec certains médicaments et fournisseurs. L'A-Ph propose une nouvelle forme d'organisation du stock, avec d'autres fournisseurs et produits.

Compétence 3: HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

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

Niveau 1:

Un home rapporte des médicaments périmés et des produits chimiques en vue de leur élimination. L'A-Ph observe les instructions du pharmacien et respecte les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits.

Niveau 2:

Un home rapporte des produits chimiques, ainsi que des emballages de médicaments entamés et périmés en vue de leur élimination. L'A-Ph les répartit en deux groupes, puis respecte les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits.

Niveau 3:

Un home rapporte des produits chimiques, ainsi que des emballages de médicaments entamés et périmés en vue de leur élimination. L'A-Ph les répartit en deux groupes, puis respecte les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits. Il/elle sépare ensuite les médicaments encore valables des médicaments périmés.

Niveau 4:

Un home rapporte des produits chimiques, ainsi que des emballages de médicaments entamés et périmés en vue de leur élimination. L'A-Ph trie les articles tout en respectant les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits. Il/elle sépare les médicaments encore valables des médicaments périmés et sépare les produits chimiques conformément aux dispositions internes.

Niveau 5:

Un home rapporte des produits chimiques, ainsi que des emballages de médicaments entamés et périmés en vue de leur élimination. L'A-Ph trie les articles tout en respectant les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits. Il/elle sépare les médicaments encore valables des médicaments périmés et sépare en outre ceux qui contiennent des substances toxiques. Pour les produits chimiques, il/elle procède à la séparation, au stockage et à la préparation de leur élimination d'après les directives internes, resp. cantonales.

Niveau 6:

Un home rapporte des produits chimiques, ainsi que des emballages de médicaments entamés et périmés en vue de leur élimination. L'A-Ph traite elle-même les articles retournés et respecte les mesures de sécurité au travail, de protection de l'environnement, ainsi que les conditions de stockage dévolues à chacun de ces produits. Il/elle vérifie les directives internes et suggère des améliorations au pharmacien/à la pharmacienne. Il/elle développe en outre une liste de contrôle qui simplifie et standardise les procédures.

Compétence 4: TRAVAUX PHARMACO-TECHNIQUES

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

Niveau 1:

Un client demande un mélange de thé pectoral. L'A-Ph aide le pharmacien/la pharmacienne à préparer le thé en question.

Niveau 2:

Un client demande un mélange de thé pectoral. L'A-Ph prépare les diverses drogues et aide le pharmacien/la pharmacienne à confectionner le thé en question.

Niveau 3:

Un client demande un mélange de thé pectoral. L'A-Ph prépare les diverses drogues et confectionne le mélange comme à son habitude, conformément aux instructions du pharmacien/de la pharmacienne.

Niveau 4:

Un client demande un mélange de thé sur ordonnance. L'A-Ph confectionne le mélange d'après les instructions du médecin sur l'ordonnance et les directives du pharmacien/de la pharmacienne.

Niveau 5:

Un client demande divers mélanges de thés sur ordonnance. L'A-Ph prépare les diverses drogues, puis confectionne les mélanges d'après les instructions du médecin sur l'ordonnance et les directives internes de la pharmacie.

Niveau 6:

Un client demande un produit contre la toux. L'A-Ph propose de lui confectionner un thé spécialement adapté à ses besoins. Il/elle présente une alternative à une drogue que le client ne supporte absolument pas – mais qui entre généralement dans la composition du thé pectoral –, puis prépare le mélange.

Compétence 5: VENTE SIMPLE

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

Niveau 1:

Un client demande un produit précis pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph lui demande s'il sait comment l'utiliser (posologie, etc.) et fait appel à un collaborateur s'il répond que non.

Niveau 2:

Un client demande un produit précis pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph lui demande s'il sait comment l'utiliser (posologie, etc.) et lui fournit les explications nécessaires s'il répond que non.

Niveau 3:

Un client veut connaître les différents produits disponibles pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph fournit de premières informations utiles au client et fait appel à un collaborateur si nécessaire.

Niveau 4:

Un client veut connaître l'offre de produits phytothérapeutiques pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph présente les propriétés des différents produits et conseille le client en fonction de ses besoins particuliers. L'A-Ph explique au client comment utiliser le produit sélectionné (posologie, etc.).

Niveau 5:

Un client veut connaître les différents produits disponibles pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph s'enquiert d'éventuels problèmes lors de la prise de médicaments (allergie à certaines substances, etc.). Il/elle recommande ensuite le produit le plus approprié et s'assure qu'il ne contient aucun composant que le client ne tolère pas.

Niveau 6:

Un client veut connaître les différents produits disponibles pour traiter son allergie aux pollens. L'A-Ph s'enquiert d'éventuels problèmes lors de la prise de médicaments (allergies à certaines substances, etc.). Il/elle propose plusieurs alternatives de la médecine traditionnelle et de la phytothérapie pour déterminer si le client est adepte de la «médecine douce». Il/elle explique encore quelles mesures préventives le client peut prendre pour amoindrir la sévérité de ses réactions allergiques aux pollens et lui présente divers types de traitement (tests d'allergie, etc.).

Compétence 6: GESTION DES ORDONNANCES

L'assistant/l'assistante en pharmacie remplit toutes les activités relatives à la question et au traitement des ordonnances. Il peut s'agir de simples travaux de routine ou de la résolution de cas compliqués.

L'assistant/l'assistante en pharmacie doit en l'occurrence respecter les lois et les directives qui réglementent les rapports entre les diverses institutions. Il/elle connaît ses limites et sait à tout moment quand il/elle doit faire appel au pharmacien/à la pharmacienne.

Niveau 1:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité et la couverture d'assurance du client. Il/elle demande ensuite au pharmacien/à la pharmacienne de vérifier la bonne exécution de son travail.

Niveau 2:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité, la couverture d'assurance du client et les dispositions contractuelles de la caisse-maladie en question.

Niveau 3:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité, la couverture d'assurance du client et les dispositions contractuelles de la caisse-maladie en question. Il/elle explique au client quels articles figurent dans la LPPA (et quels articles ne sont pas remboursés en l'absence d'assurance complémentaire) et demande à un/e assistant/e en pharmacie expérimenté/e de l'aider pour la facturation.

Niveau 4:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité, la couverture d'assurance du client et les dispositions contractuelles de la caisse-maladie en question. Il/elle explique au client quels articles figurent dans la LPPA (et quels articles ne sont pas remboursés en l'absence d'assurance complémentaire), encaisse le montant de l'achat ou procède à la facturation via la caisse-maladie.

Niveau 5:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité et constate que la date a expiré. Il/elle vérifie les derniers retraits de médicaments et s'assure que le client a réellement besoin d'un nouvel emballage. Avec l'accord du pharmacien/de la pharmacienne, il/elle décide de remettre le médicament au client. L'A-Ph contrôle ensuite la couverture d'assurance du client et met à jour le dossier.

Niveau 6:

Un client habituel présente une ordonnance de son médecin. Sur ce, l'A-Ph contrôle sa validité et constate que la date a expiré. Il/elle vérifie les derniers retraits de médicaments et s'assure que le client a réellement besoin d'un nouvel emballage. Après avoir consulté le pharmacien/la pharmacienne, il/elle prend contact avec le médecin traitant pour obtenir son accord et commander l'ordonnance requise. Il/elle contrôle la couverture d'assurance du client, puis lui délivre le médicament et met à jour le dossier.

Compétence 7:

CONTACTS AVEC LES PARTENAIRES DU SECTEUR DE LA SANTÉ

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

Niveau 1:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle en informe le pharmacien/la pharmacienne.

Niveau 2:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle pose des questions au client afin de savoir pour quelle raison l'ordonnance a été établie par un autre médecin.

Niveau 3:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle pose des questions au client afin de savoir pour quelle raison l'ordonnance a été établie par un autre médecin. Il/elle en informe ensuite le pharmacien/la pharmacienne.

Niveau 4:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle pose des questions au client afin de savoir pour quelle raison l'ordonnance a été établie par un autre médecin. Il/elle discute de la situation avec le pharmacien/la pharmacienne et soumet des propositions quant à la marche à suivre (contact avec le médecin, les auxiliaires de soins, etc.).

Niveau 5:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle pose des questions au client afin de savoir pour quelle raison l'ordonnance a été établie par un autre médecin et de découvrir s'il y a eu une adaptation de posologie. Il/elle discute avec le pharmacien/la pharmacienne de la marche à suivre. Il/elle prend ensuite contact avec le médecin, élucide le cas et discute des mesures ultérieures avec le pharmacien/la pharmacienne.

Niveau 6:

L'A-Ph pense qu'un client abuse d'un médicament après avoir remarqué que l'ordonnance présentée provient d'un autre médecin et que le dernier retrait de médicaments remonte à quelques jours seulement. Il/elle pose des questions au client afin de savoir pour quelle raison l'ordonnance a été établie par un autre médecin et de découvrir s'il y a eu une adaptation de posologie. Il/elle discute avec le pharmacien/la pharmacienne de la marche à suivre. Il/elle prend ensuite contact avec le médecin, élucide le cas et discute des mesures ultérieures avec le pharmacien/la pharmacienne. L'A-Ph explique les prochaines étapes au client et l'incite à consulter son médecin de famille.

Compétence 8: TRAVAUX ADMINISTRATIFS

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

Niveau 1:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, puis transmet l'appel à la personne compétente.

Niveau 2:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, répond selon les règles et transmet les informations à la personne compétente.

Niveau 3:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, répond selon les règles, vérifie le bien-fondé de la réclamation et transmet les informations à la personne compétente.

Niveau 4:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, répond selon les règles, vérifie le bien-fondé de la réclamation et décide si elle peut résoudre elle-même le problème ou si elle doit faire appel à la personne compétente.

Niveau 5:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, répond selon les règles, vérifie le bien-fondé de la réclamation, prend contact avec la personne de référence de la caisse-maladie (par téléphone ou par courrier électronique) et prend les mesures nécessaires à la résolution du problème.

Niveau 6:

Une caisse-maladie conteste une facture par téléphone. L'A-Ph note l'objet de la réclamation, répond selon les règles, vérifie le bien-fondé de la réclamation, prend contact avec la personne de référence de la caisse-maladie (par téléphone ou par courrier électronique) et prend les mesures nécessaires à la résolution du problème.

Il/elle note toutes les mesures qu'il/elle a prises (personnes de contact, étapes suivies) afin de pouvoir plus facilement reproduire toute l'évolution de la réclamation.

Compétence 9: CONSEILS APPROFONDIS À LA CLIENTÈLE

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

Niveau 1:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations (sites Internet, autres sources) que lui a indiqué le pharmacien/la pharmacienne.

Niveau 2:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations usuelles (sites Internet, autres sources) et informe le client sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne.

Niveau 3:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations usuelles (sites Internet, autres sources) et informe le client sous la supervision du pharmacien/de la pharmacienne. Il/elle constitue une pharmacie de voyage d'après les instructions du pharmacien/de la pharmacienne.

Niveau 4:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations usuelles (sites Internet, autres sources), puis informe le client. Il/elle fait des propositions et constitue une pharmacie de voyage avec l'accord du pharmacien/de la pharmacienne.

Niveau 5:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations usuelles (sites

Internet, autres sources), puis informe le client des vaccinations à effectuer et des médicaments à prendre. Il/elle constitue ensuite une pharmacie de voyage.

Niveau 6:

Un client qui s'apprête à partir en vacances pour le Pérou demande conseil sur les mesures à prendre avant le départ, les produits qu'il devrait emporter avec lui et les risques sanitaires présents dans le pays. L'A-Ph consulte les sources d'informations usuelles (sites Internet, autres sources), informe le client des vaccinations à effectuer et lui soumet l'adresse de médecins et de centres de vaccination. Il/elle prépare une pharmacie de voyage qui tient compte des besoins du client et discute avec ce dernier des avantages et des inconvénients.

Compétence 10: PROMOTION DES VENTES

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

Niveau 1-2:

L'automne venu, les fournisseurs et les représentants commerciaux proposent leurs offres spéciales de produits contre la grippe. L'A-Ph aide le pharmacien/la pharmacienne dans la planification/ préparation des vitrines.

Niveau 3:

L'automne venu, les fournisseurs et les représentants commerciaux proposent leurs offres spéciales de produits contre la grippe. L'A-Ph les rassemble, les soumet au pharmacien/à la pharmacienne et l'aide dans la planification/préparation de la vitrine.

Niveau 4:

L'automne venu, l'A-Ph étudie les offres spéciales de produits contre la grippe, en informe le pharmacien/la pharmacienne et procède à la commande. Il/elle aménage les vitrines d'après les instructions du fabricant et/ou du pharmacien.

Niveau 5:

L'automne venu, l'A-Ph étudie les offres spéciales de produits contre la grippe, en informe le pharmacien/la pharmacienne et procède à la commande. Il/elle soumet des propositions au pharmacien/à la pharmacienne pour l'agencement de la vitrine, puis l'aménage.

Niveau 6:

L'A-Ph étudie les offres saisonnières, en informe le pharmacien/la pharmacienne et procède à la commande. Il/elle soumet des propositions au pharmacien/à la pharmacienne pour l'agencement de la vitrine, puis l'aménage. Il/elle tient compte des spécificités régionales et saisonnières (p. ex. Noël, carnaval, etc.).

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

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

Niveau 1:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph décrit les principales caractéristiques de son métier.

Niveau 2:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph se sert de ses expériences pour décrire les principales caractéristiques de son métier, ainsi que ses aspects positifs et négatifs.

Niveau 3:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph se sert de ses expériences pour décrire les principales caractéristiques de son métier, ainsi que ses aspects positifs et négatifs. Il/elle présente en outre les exigences posées à une jeune personne intéressée.

Niveau 4:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph se sert de ses expériences pour décrire les principales caractéristiques de son métier, ainsi que ses aspects positifs et négatifs. Il/elle présente en outre les exigences posées à une jeune personne intéressée et décrit le déroulement de la formation.

Niveau 5:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph se sert de ses expériences pour décrire les principales caractéristiques de son métier, ainsi que ses aspects positifs et négatifs. Il/elle présente en outre les exigences posées à une jeune personne intéressée et décrit le déroulement de la formation de base et continue.

Niveau 6:

Une cliente habituelle dont la fille souhaite commencer une formation d'assistante en pharmacie demande des renseignements sur la profession. L'A-Ph se sert de ses expériences pour décrire les principales caractéristiques de son métier et soupeser ses aspects positifs et négatifs. Il/elle compare la profession avec d'autres activités similaires et donne des renseignements sur la formation de base et continue. Il/elle illustre les différentes possibilités de carrière d'un/e A-Ph (pharmacie de village, grossiste, pharmacie d'hôpital, etc.).

**Compétence 12:
L'ASSISTANT/L'ASSISTANTE EN PHARMACIE DANS LE CONTEXTE
SOCIO-CULTUREL**

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

Niveau 1:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph comprend les termes utilisés.

Niveau 2:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph comprend les termes utilisés, écoute attentivement et demande des détails.

Niveau 3:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph connaît les termes utilisés et présente des exemples pratiques.

Niveau 4:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph fournit quelques arguments pour et contre cette possibilité.

Niveau 5:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph présente les conséquences d'une telle recommandation sur la réduction des coûts de santé et sur le rôle des pharmacies dans le contexte économique.

Niveau 6:

Au cours d'une réunion d'équipe, il est discuté de l'opportunité de recommander des génériques à la place des médicaments originaux. L'A-Ph présente les conséquences d'une telle recommandation sur le comportement des clients, la réduction des coûts de santé, le rôle des pharmacies dans le contexte économique et la stratégie commerciale de l'industrie pharmaceutique. Il/elle fait le lien entre ces différentes variables.