

Assistante en pharmacie CFC  
Assistant en pharmacie CFC /

# Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

Version juillet 2007

La présente documentation didactique a été conçue comme aide à la formation professionnelle. On y trouvera les ressources (connaissances et capacités) énumérées d'après

- la situation et la compétence
- la date du traitement : la documentation insiste sur le développement souhaité des ressources par l'apprentissage pour faciliter la planification en officine.

En ce qui concerne les attitudes, celles-ci se rapportent d'une façon plus ou moins uniforme à toutes les compétences et situations. C'est pourquoi elles sont énumérées séparément ci-dessous. Il est donc recommandé de veiller systématiquement à ce que les attitudes appropriées soient respectées au quotidien.

### Attitudes :

Agir de façon responsable avec

autonomie  
modestie  
discrétion  
respect (envers les personnes et les biens)  
honnêteté  
soin  
précision

Attention et empathie avec

patience  
sang-froid  
tolérance  
sens de la communauté

Intérêt et disponibilité avec

ouverture d'esprit  
initiative  
créativité  
joie d'apprendre

### **Légende**

1. Connaissances :      écriture normale

2. Aptitudes :      *écriture italique*

x = Introduction

X = Maîtrise

xxxx = Les contenus sont approfondis d'un semestre à l'autre.

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 1: les relations au sein de l'équipe

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>1.1. Relations avec les collaboratrices et les collaborateurs / séances d'équipe</b>						
Connaître l'organigramme de l'entreprise	X					
Connaître les domaines de fonctions et de compétences (cahiers des charges) des collaboratrices et collaborateurs		X				
<i>Participer aux séances d'équipe</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Participer à la formation continue interne</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Maîtriser la culture de communication interne</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Appliquer la connaissance des domaines de fonctions et de compétences de chacun</i>			X	X	X	X
<i>Soutenir les personnes en formation</i>			x	x	X	X
<b>1.2. Organisation du travail</b>						
Connaître les règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	X	X				
Connaître le déroulement de la journée en officine	X	X				
<i>Appliquer de manière responsable au quotidien la connaissance des règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés</i>		X	X	X	X	X
<i>Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Remplacer une assistante en pharmacie après concertation</i>					x	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 3 : Hygiène et sécurité

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>3.1. Hygiène et propreté</b>						
Connaître les produits de nettoyage et de désinfection usuels et leur mode de stockage	X	X				
<i>Pratique correcte et adéquate de désinfection : (personnel, surfaces, ustensiles, instruments)</i>	X	X				
<i>Utilisation et maniement adéquats des divers outils de protection au quotidien</i>	X	X				
<i>Respecter les règles internes de nettoyage et d'hygiène personnelle</i>	X	X				
<b>3.2. Sécurité de la clientèle, du personnel, des locaux et des marchandises</b>						
Connaître les directives de contrôle des températures des différents lieux de stockage	X					
Connaître les dispositions légales (police du feu / loi sur les épidémies)	X	X				
Connaître les directives de la SUVA	X	X				
<i>Appliquer les directives de contrôle des températures des différents lieux de stockage</i>	X	X				
<i>Appliquer les directives de la SUVA</i>	X	X				

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 5 : Vente simple

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>5.1. Remise d'un article précis</b>						
Connaître les règles de l'étiquetage correct et de la remise de documentations			X	X	X	X
Connaître les bases de la communication		X	X	X	X	X
Connaître la caisse		X	X	X	X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	X	X	X	X	X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments Système digestif / alimentation / douleur + fièvre / gorge, nez, oreilles		X	X	X	X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments Système respiratoire / allergie / yeux / appareil locomoteur			X	X	X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments Système urinaire / femme + homme / parents + enfant				X	X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments système cardiovasculaire / système nerveux / infections					X	X
Connaissances professionnelles des produits/médicaments Métabolisme, la maladie dans différentes situations de la vie					X	X
Connaître les fonctions du point de vente (point of sales, POS)				X	X	X
<i>Relations avec la clientèle : l'accueil (GWP = Good Welcoming Practice)</i>			X	X	X	X
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>		X	X	X	X	X

# Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

## Compétence 5 : Vente simple (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>5.2. Vente de produits OTC (exempts d'ordonnance)</b>						
Connaissances en informatique (logiciels internes)			X	X	X	X
Connaître les produits OTC (cf. 5.1)						
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>						
<i>Utiliser la terminologie de conseils</i>			X	X	X	X
<i>Déceler les situations à risque</i>			X	X	X	X
<i>Reconnaître et formuler des recommandations supplémentaires</i>			X	X	X	X
<b>5.3. Vente de produits parapharmaceutiques</b>						
Connaissances et assortiment de base : produits diététiques (approfondissement de la connaissance de la compétence 9)			X	X		
Connaissances et assortiment de base : produits naturels et de soins (approfondissement de la connaissance de la compétence 9)			X	X		
Connaissances et assortiment de base : articles d'hygiène (approfondissement de la connaissance de la compétence 9)			X	X		
Connaissances et assortiment de base : produits techniques de ménage (approfondissement de la connaissance de la compétence 9)			X	X		
<i>Vente de produits diététiques</i>						
<i>Vente de produits naturels et de soins</i>			X	X	X	X
<i>Vente d'articles d'hygiène</i>			X	X	X	X
<i>Vente de produits techniques de ménage</i>			X	X	X	X
<i>Déceler les cas de conseils complémentaires et formuler des recommandations</i>			X	X	X	X
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>			X	X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 5 : Vente simple (page 3)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>5.4. Livraison sur commande du client ou sur ordre du médecin ou du home</b>						
Connaître la caisse	X	X	X	X		
Connaître la localité, s'orienter à l'aide du plan	X	X	X			
Connaître les modes d'expédition, les frais d'expédition, les heures d'expédition.			X	X		
Connaître les possibilités d'emballage, les matériaux d'emballage et les modes d'envoi	X	X				
Connaître les bonnes manières au téléphone		X	X	X		
<i>Manutention de marchandises problématiques (réfrigérateur, LStup, toxiques, matières inflammables etc.)</i>	X	X	X			
<i>Emballage correct des produits</i>	X	X	X			
<i>Prendre correctement une commande téléphonique de patients, médecins, homes etc.</i>			X	X	X	X
<i>Livraison correcte aux patients, médecins, homes etc.</i>			X	X	X	
<i>Préparer les envois postaux</i>		X	X			
<i>Prendre en charge le livreur</i>					X	X
<i>Utilisation de la caisse en pratique</i>	X	X	X	X		
<b>5.5. Clôture de l'opération de vente</b>						
Connaître la caisse		X	X	X		
Connaître la gestion du temps		X	X	X	X	X
<i>Prendre congé correctement du client</i>		X	X	X	X	X
<i>Savoir se servir de la caisse</i>		X	X	X		

# Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

## Compétence 6 : Traitement des ordonnances

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>6.1. Contrôle de l'ordonnance et remise des produits</b>						
Connaître le plan d'une ordonnance (abréviations, indications et validité)		x	x	x	x	x
Connaître les lois (LAMal, RBP, LPT, LStup)			x	x	x	x
Connaître les médicaments RX les plus courants (en liaison avec l'enseignement scolaire)			x	x	x	x
Connaître la classification des listes des médicaments	x	x	x			
Connaissances en informatique pour traiter les ordonnances (saisie des ordonnances, anamnèse du patient, préparation etc.)			x	x	x	x
Connaître les fonctions de supervision de la pharmacienne / du pharmacien			x	x	x	x
<b>Traiter et préparer une ordonnance pour la remise des médicaments au patient</b>						
<i>Remise des produits contrôlés au patient</i>			x	x	x	x
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>			x	x	x	x
<b>6.2. Préparation et remise de médicaments soumis à ordonnance</b>						
Connaissances en informatique pour traiter les ordonnances (Saisie des ordonnances, anamnèse du patient, etc.)			x	x	x	x
Connaître les règles de base de la communication			x	x	x	x
<b>Prendre correctement congé du client</b>						
<i>Aider à préparer des médicaments à dosage unique</i>						x
<i>Aider à remplir des medidosettes</i>					x	x
<i>Aider à préparer des sirops antibiotiques et d'autres formes galéniques</i>				x	x	x
<i>Utiliser les différentes aides à l'application et au dosage des différentes formes de médicaments</i>				x	x	x
<i>Remettre les médicaments préparés aux patients</i>			x	x	x	x
<i>Étiquetage correct (posologie, manipulation, conservation)</i>				x	x	x
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>			x	x	x	x



## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 7 : Contacts avec les partenaires du secteur de la santé

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>7.1. Remise préalable de médicaments sans ordonnance</b>						
Connaître le dossier du patient / anamnèse			X	X	X	X
Connaître les dispositions légales (cf. 6.1.)						
<i>Savoir faire des enquêtes préalables</i>			x	X	X	X
<i>Savoir évaluer et interpréter l'observance thérapeutique et déceler les cas d'abus.</i>					x	X
<i>Consulter les cabinets médicaux, les hôpitaux,</i>				X	X	X
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>			x	X	X	X
<b>7.2. Réclamation a posteriori des ordonnances</b>						
Connaître les dispositions légales (cf. 6.1.)						
Connaître les logiciels de traitement des ordonnances				X	X	X
<i>Réclamer par téléphone ou par écrit auprès des patients, cabinets médicaux ou hôpitaux les ordonnances concernant des médicaments déjà remis</i>				X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 7 : Contacts avec les partenaires du secteur de la santé (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>7.3. Réclamer les attestations d'assurance et les coordonnées des clients</b>						
Connaître les règles des partenaires de facturation			X	X	X	X
<i>Réclamer les attestations d'assurance par téléphone ou par écrit</i>			X	X	X	X
<b>7.4. Demander des renseignements auprès des cabinets médicaux, homes etc.</b>						
Connaître les règles de communication				X	X	X
Connaître les ouvrages de référence (électroniques ou imprimés)				X	X	X
Connaître les logiciels de traitement des ordonnances				X	X	X
<i>Demander des renseignements par téléphone auprès des médecins, des hôpitaux, des homes concernant les dosages, la galénique, les délais de livraison, la lisibilité etc. des ordonnances ou des commandes</i>				X	X	X
<i>Fournir des renseignements par écrit aux médecins, hôpitaux, homes concernant les dosages, la galénique, les délais de livraison etc. des ordonnances ou des commandes</i>				X	X	X
<i>Tenir exactement des dossiers de patients</i>				X	X	X
<i>Appliquer les règles de base de la communication</i>				X	X	X

# Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

## Compétence 4 : Travaux pharmaco-techniques

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

L'école professionnelle approfondit les bases.

Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>4.1. Travaux pharmaco-techniques</b>						
Connaître les appareils de laboratoire et les récipients de remise		X	X	X		
Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)		X	X	X		
Connaître la terminologie professionnelle		X	X	X		
Connaître les produits chimiques les plus courants		X	X	X		
Connaître les lois régissant les travaux pharmaco-techniques (LS / LMT / LPT)		X	X	X		
Connaissances en calcul des prix		X	X	X		
Connaissances en calcul professionnel		X	X	X		
Connaître les formes galéniques		X	X	X		
<i>Utiliser les appareils de laboratoire et les récipients de remise</i>		X	X	X	X	X
<i>Appliquer les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)</i>		X	X	X	X	X
<i>Remplir les procès-verbaux de préparation et de remplissage</i>		X	X	X	X	X
<i>Savoir manipuler les produits chimiques les plus courants</i>		X	X	X	X	X
<i>Calculer des prix</i>		X	X	X	X	X
<i>Travaux pratiques de laboratoire</i>		X	X	X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 4 : Travaux pharmaco-techniques (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

L'école professionnelle approfondit les bases.

Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>4.2. Remplissage et conditionnement de liquides, crèmes, poudres etc.</b>						
Connaître les appareils de laboratoire et des récipients de remise		X	X	X		
Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)		X	X	X		
Connaître la terminologie professionnelle		X	X	X		
Connaître les formes galéniques		X	X	X		
<i>Remplissage de liquides, crèmes, poudres etc.</i>		X	X	X	X	X
<i>Conditionnement de liquides, crèmes, poudres etc.</i>		X	X	X	X	X
<b>4.3. Préparation de mélanges de thés</b>						
Connaître les appareils de laboratoire et les récipients de remise		X	X	X		
Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)		X	X	X		
Connaître les thés les plus courants		X	X	X		
Connaissances de calcul des prix		X	X	X		
Connaître le calcul professionnel		X	X	X		
<i>Préparation de mélanges de thés</i>		X	X	X	X	X
<i>Conditionnement de mélanges de thés</i>		X	X	X	X	X
<i>Calcul des prix</i>		X	X	X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 9 : Conseils complexes à la cliente/ au client

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

L'école professionnelle approfondit les bases.

Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>9.1. Évaluation de l'état actuel d'une cliente/d'un client</b>						
Connaissances en pathologie (en liaison avec l'enseignement scolaire)				X	X	X
Connaître la pharmacologie (effet, effet secondaire, contre-indication, interaction etc.) (en liaison avec l'enseignement scolaire)				X	X	X
Connaissance de Pharmaceutical Care				X	X	X
Connaître les règles de base de la communication				X	X	X
Connaître ses propres limites				X	X	X
Connaissance de LINDAAFF				X	X	X
<i>Évaluer l'état actuel d'une cliente / d'un client d'après les règles de Pharmaceutical Care</i>				X	X	X
<i>Appliquer LINDAAFF et critères de tri</i>				X	X	X
<b>9.2. Conseils dans le domaine sans ordonnances (OTC)</b>						
Tous les 5 points de 9.1.						
Connaître les médicaments sans ordonnance (OTC) (en liaison avec l'enseignement scolaire)				X	X	X
<i>Donner des conseils dans le domaine OTC</i>				X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 9 : Conseils complexes à la cliente/au client (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

L'école professionnelle approfondit les bases.

Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>9.3. Conseils dans le domaine des parapharmaceutiques</b>						
Tous les 5 points de 9.1.						
Connaître les produits diététiques				X	X	X
Connaître les produits naturels et de soins				X	X	X
Connaître les articles d'hygiène				X	X	X
Connaître les produits techniques de ménage				X	X	X
<i>Conseils dans le domaine diététique</i>						
<i>Conseils dans le domaine des produits naturels et de soins</i>				X	X	X
<i>Conseils dans le domaine des articles d'hygiène</i>				X	X	X
<i>Conseils dans le domaine des produits techniques de ménage</i>				X	X	X
<b>9.4. Composer une trousse de premiers soins</b>						
Tous les 5 points de 9.1.						
Connaissances de base des médicaments et des produits utiles pour les troussees les plus diverses (sport, auto, vacances, vacances à bicyclette etc.)				X	X	X
<i>Conseils et composition de différentes troussees de premiers soins</i>						
				X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 9 : Conseils complexes à la cliente/au client (page 3)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises  
 L'école professionnelle approfondit les bases.  
 Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>9.5. Fourniture des premiers soins</b>						
Connaître ses propres limites				X	X	X
Connaître les règles de communication				x	X	X
Notions de premiers soins (cours élémentaire de la Croix Rouge)				X	X	X
Connaître les principaux numéros d'urgence				x	X	X
<b>Reconnaître des situations d'urgence</b>						
<i>Reconnaître des situations d'urgence</i>				x	X	X
<i>Application pratique des connaissances de base en premiers soins (petits pansements, prévention de maladies infectieuses)</i>				x	X	X
<b>9.6. Traiter une demande de produit étranger</b>						
Tous les points de 9.1.						
Connaître les ouvrages spécialisés en produits étrangers (papier, Internet, logiciels)					x	X
Connaissances linguistiques (langues étrangères)					x	X
Connaître les modalités de commande, délais de livraison					x	X
Connaître les dispositions légales pour l'importation de médicaments étrangers					x	X
<b>Conseils et traitement d'une demande de produit étranger</b>						
<i>Conseils et traitement d'une demande de produit étranger</i>					x	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 9 : Conseils complexes à la cliente/au client (page 4)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

L'école professionnelle approfondit les bases.

Les connaissances acquises sont appliquées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>9.7. Renseignements sur les voyages et les vaccins</b>						
Tous les points de 9.1.						
Connaître les ouvrages spécialisés en médecine de voyage (papier, Internet, logiciels)					x	X
Connaître les ouvrages spécialisés en vaccins (papier, Internet, logiciels)					x	X
Connaissance de Public Healthcare dans la médecine de voyage					x	X
<i>Création d'une documentation de voyage adaptée au patient</i>					x	X
<b>9.8. Pratique des articles de location</b>						
Connaître les différents articles de location en pharmacie					x	X
Connaître le maniement des articles de location en pharmacie					x	X
<i>Conseils et démonstration des articles de location</i>					x	X
<i>Remplir des formulaires de location</i>					x	X
<b>9.9. Reconnaître et prendre en charge des personnes souffrant de problèmes de dépendance</b>						
Tous les points de 9.1.						
Connaissances générales des problèmes de dépendance (alcool, tabac, drogues, etc.)				x	X	X
Connaître les programmes de désaccoutumance pour patients dépendants				x	X	X
<i>Reconnaître des patients ayant des problèmes de dépendance</i>				x	X	X
<i>Comportement à l'égard des patients ayant des problèmes de dépendance</i>				x	X	X
<i>Remise de produits de remplacement (méthadone, Antabus etc.) aux patients suivant un programme de désaccoutumance</i>					x	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 2 : Gestion de la marchandise

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>2.1. État du stock</b>						
Connaître les stocks	X	X	X			
Connaître les lieux de stockage	X	X	X			
Connaître le principe FIFO (first in, first out)	X	X	X			
Connaître les logiciels de gestion de stock	X	X	X			
<b>Compléter le stock de marchandises</b>						
<i>Ranger et présenter l'assortiment de marchandises</i>		X	X	X		
<i>Contrôler les stocks de façon autonome</i>				X	X	X
<i>Trier et surveiller les échantillons de marchandises</i>	X	X	X			
<i>Ranger la marchandise selon les règles internes</i>	X	X	X	X		
<i>Distribuer et préparer la marchandise commandée</i>		X	X	X	X	X
<b>2.2. Commande de marchandise</b>						
Connaître les fournisseurs (grossistes, entreprises)				X	X	X
Connaître les différents modes de commande (téléphone, fax, courriel, Internet)				X	X	X
Connaître le marché				X	X	X
Connaître les règles des fournisseurs				X	X	X
<b>Commander des marchandises chez le grossiste par téléphone, fax, courriel ou Internet de façon autonome</b>						
<i>Commander des marchandises auprès d'une entreprise par téléphone, fax, courriel ou Internet de façon autonome</i>				X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 2 : Gestion de la marchandise (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>2.3. Réception (des marchandises)</b>						
Connaître les règles des fournisseurs	X	X	X			
Connaître les règles en matière de date de péremption	X	X	X			
Connaissances en informatique pour traiter les entrées de marchandises	X	X	X			
Connaître les fournisseurs (grossistes et entreprises)	X	X	X			
<b>Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes et d'autres fournisseurs</b>						
	X	X	X	X	X	X
<b>Attribuer et préparer la marchandise commandée par les clients</b>						
	X	X	X	X	X	X
<b>2.4. Retours de marchandise</b>						
Connaître les règles des fournisseurs		X	X			
Savoir remplir les formulaires		X	X			
<b>Effectuer des retours aux grossistes, autres fournisseurs etc.</b>						
		X	X	X	X	X
<b>Remplir les formulaires</b>						
		X	X	X	X	X
<b>2.5. Élimination de marchandise</b>						
Connaître les règles locales de tri des déchets		X	X			
Connaître les risques de maladie et d'accidents liés à l'élimination des marchandises pharmaceutiques		X	X	X		
Connaître les règles en matière d'élimination des grossistes et d'autres fournisseurs		X	X	X		
<b>Éliminer des médicaments et des produits chimiques de manière appropriée</b>						
		X	X	X		
<b>Éliminer des objets divers d'usage courant (papier, alu, métaux, verre etc.) conformément aux règles en vigueur pour le tri des déchets</b>						
		X	X	X		

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 8 : Travaux administratifs

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>8.1. Traitement de réclamations</b>						
Connaître les dispositions légales				X	X	X
Connaître les règles de base de la communication				X	X	X
<i>Traiter des réclamations oralement et par écrit</i>						
				X	X	X
<b>8.2. Facturation aux clients privés</b>						
Connaissances informatiques (logiciel) en comptabilité			x	x	X	X
<i>Établir des factures aux clients privés sur l'ordinateur (logiciel interne, programmes Word ou Excel etc.)</i>						
			x	x	X	X
<b>8.3. Savoir se servir des logiciels pour officine</b>						
Connaître les logiciels pour officine	x	X	X	X	X	X
Connaissances en matière de sécurité d'utilisation des logiciels pour officine	x	X	X	X	X	X
Connaissances en sauvegarde des données				x	X	X
Connaissances en protection des données	x	X	X			
<i>Utiliser les logiciels pour officine</i>						
	x	X	X	X	X	X
<i>Collaborer à sauvegarder des données</i>					X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 8 : Travaux administratifs (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>8.4. Traitement de la correspondance</b>						
Connaître les logiciels de traitement de texte		X	X	X	X	X
Connaître les règles de la correspondance		X	X	X	X	X
<i>Rédiger des messages simples aux clients à la main dans la langue maternelle</i>		X	X			
<i>Rédiger des messages (réclamations, lettres d'accompagnement, meilleurs vœux etc.) aux clients et aux fournisseurs (à la main, sur ordinateur, par courriel) dans la langue locale</i>			X	X	X	X
<b>8.5. Débiteurs/créanciers et contrôle de la caisse</b>						
Notions de base en comptabilité					X	X
Connaissances en matière de contrôle des débiteurs et des créanciers					X	X
<i>Change et versements à la poste / banque</i>	X	X				
<i>Vérifier la caisse et la monnaie</i>					X	X
<i>Gestion des caisses internes (caisse de café, d'anniversaires etc.)</i>	X	X				
<i>Connaissances informatiques (logiciel) en comptabilité (aperçu)</i>					X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 10 : Promotion des ventes

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>10.1. Aménagement du rayon OTC, du comptoir et de la vitrine (devanture)</b>						
Connaissances en merchandising et en promotion des ventes				X	X	X
Connaissances pratiques en décoration et réalisation d'une idée de présentation ou de devanture				X	X	X
Connaissances en logiciels graphiques simples				X	X	X
Connaître les listes de médicaments et les dispositions légales (LPT)				X	X	X
<i>Aménager une vitrine</i>					X	X
<i>Réaliser une présentation des marchandises</i>					X	X
<b>10.2. Collaboration avec les fournisseurs</b>						
<i>Collaborer lors de la réception de représentants</i>					X	X
<i>Contacteur les fournisseurs pour obtenir des informations sur les mesures de promotion des ventes</i>					X	X
<b>10.3. Réaliser des campagnes de promotion de la santé et des ventes</b>						
Connaître les règles de base de la communication					X	X
<i>Participer aux campagnes de promotion de la santé publique</i>					X	X
<i>Participer aux mesures de promotion des ventes</i>					X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 11 : L'assistante en pharmacie /l'assistant en pharmacie comme personne professionnelle

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont discutées dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>11.1. Représenter la pharmacie vis-à-vis de l'extérieur</b>						
Connaître les principes directeurs de la pharmacie			X	X	X	
Connaître les principes éthiques d'une pharmacie			X	X	X	
Connaître les règles internes			X	X	X	
<b>11.2. Entretiens avec des supérieurs</b>						
Connaître l'organigramme de la pharmacie		X	X	X		
Connaître les règles internes		X	X			
Connaître les dispositions légales (CO, CC etc.)	X	X				
Connaître les règles de communication	X	X	X			
<i>Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes</i>	X	X	X	X	X	X
<b>11.3. Gestion des compétences</b>						
Connaître les possibilités de formation continue					X	X
Connaître la situation du marché de l'emploi					X	X
Connaître ses propres points forts et points faibles					X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 12 :

### L'assistante / l'assistant en pharmacie dans le contexte socioculturel

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>12.1. Réflexion sur des sujets politiques, économiques et socioculturels</b>						
Connaissances en politique de la santé				X	X	X
Connaissances en politique sociale				X	X	X
Connaissances en économie d'entreprise et en économie de marché				X	X	X
Connaître le rôle de la pharmacie dans le contexte social				X	X	X
<b>12.2. Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice</b>						
Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	X	X	X	X	X	X
Sens de l'esthétique	X	X	X	X	X	X
<b>12.3. Participation au processus démocratique</b>						
Connaître les institutions étatiques et politiques				X	X	X
<i>Participer aux activités élémentaires du processus politique démocratique (élections / votations)</i>				X	X	X

## Documentation didactique du programme d'enseignement en officine

### Compétence 12 : L'assistante / l'assistant en pharmacie dans le contexte socioculturel (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle  
 Les connaissances acquises sont approfondies dans l'entreprise

	1 <sup>er</sup> sem.	2 <sup>e</sup> sem.	3 <sup>e</sup> sem.	4 <sup>e</sup> sem.	5 <sup>e</sup> sem.	6 <sup>e</sup> sem.
<b>12.4. Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit</b>						
Connaître les services compétents de droit public capables de fournir des informations et des conseils					X	X
Connaître les dispositions légales	X	X	X			
Éthique et morale (connaissances en Public Healthcare)				X	X	X
<b>12.5. Utiliser la technique dans le domaine privé</b>						
Connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne (Internet, trafic des paiements privés, achat de marchandises, réservations etc.)	X	X	X	X	X	X
<b>12.6. Développement de la personnalité et intégration sociale</b>						
Contacts avec d'autres cultures	X	X	X	X	X	X
Construire sa personnalité	X	X	X	X	X	X
Connaissances linguistiques	X	X	X	X	X	X