

# Programme de formation pour les cours interentreprises assistante / assistant en pharmacie CFC



## 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.

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

### Contenu et objectifs:

Déroulement Contenu		Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1 Matin	Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: typologies de clients et première impression Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: techniques de questionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître les différentes typologies de clients et être capable de cerner leurs besoins (rationnel, dominant, hésitant, enthousiaste) selon le PE.</li> <li>Connaître les techniques de questionnement et être capable de les appliquer.</li> <li>Connaître les schémas GWP et LINDAAFF et être capable de les appliquer.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a1</b> Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.</p> <p><b>Comp. op. a1</b></p> <p><b>Comp. op. a1</b></p>
Jour 1 Après-midi	Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: partie pratique  Promotion de la santé et prévention des maladies: conseil sur le thème de la prévention du tabagisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de réaliser une vente simple sans ordonnance.</li> <li>Être capable de conseiller/prendre en charge les clients dans la prévention du tabagisme.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a3</b> Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.</p> <p><b>Comp. op. a2</b> Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.</p>
Jour 2 Matin	Conseil sur le thème des maladies cutanées (poux, verrues, mycose de la peau/des ongles, chute des cheveux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de conseiller les clients sur le thème des poux, des verrues, des mycoses de la peau/des ongles, de la chute des cheveux et connaître les produits ainsi que les moyens auxiliaires.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a3</b></p>

Jour 2 Après-midi	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseil sur le thème de l'hygiène buccale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de conseiller/prendre en charge les clients pour les questions d'hygiène buccale.</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b> Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.
Jour 3 Matin	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseils aux voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'établir un dossier de voyage/une check-list de voyage à l'aide des ouvrages de référence Healthy Travel et OSIR-Reisemedizin.</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b>
	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseils pour se protéger du soleil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de composer une pharmacie de voyage.</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b>
Jour 3 Après-midi	Promotion de la santé et prévention des maladies: dermocosmétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de conseiller les clients au sujet des produits solaires adaptés.</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître les états de la peau et les types de peau et être capable de conseiller les produits adaptés dans le domaine de la dermocosmétique.</li> </ul>	<b>Comp. op. a3</b>
Jour 4 Matin	Promotion de la santé et prévention des maladies: alimentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les principes d'une alimentation équilibrée et être capable de conseiller les clients à ce sujet.</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de cerner les différents besoins alimentaires (alimentation des sportifs, végane, végétarienne, en cas de surpoids).</li> </ul>	<b>Comp. op. a2</b>
Jour 4 Après-midi	Validation de compétences sur les thèmes du CIE 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de mener les entretiens de conseil et de vente dans le domaine des produits et prestations non soumis à ordonnance</li> </ul>	<b>Comp. op. a1</b> <b>Comp. op. a2</b> <b>Comp. op. a3</b>

## Mandats de préparation et de suivi

### Exercice de préparation

Les apprenti-e-s élaborent la vidéo d'une vente simple (voir liste des sujets), pour laquelle ils s'exercent d'abord en pharmacie, où un-e collègue joue le rôle d'un-e client-e (attention à la protection des données) et la téléchargent sur Konvink.

### Mandat de suivi

Les apprenti-e-s effectuent un achat test dans une autre pharmacie. Ils le documentent puis téléchargent la documentation sur Konvink. (Validation de compétences 2)

## CI 2 Vente d'articles d'hygiène et de soins ainsi que d'articles de santé délivrés sur ordonnance

4 jours (3<sup>e</sup> semestre)

### Domaine de compétences opérationnelles b: Remise de médicaments et d'articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

#### Contenu et objectifs

Déroulement	Contenu	Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1 Matin	Dispositifs d'aide à la marche  Objets loués: tire-lait	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de délivrer et de facturer des béquilles avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> <li>Être capable de délivrer et de facturer des tire-lait avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> </ul>	<p><b>Dom. comp. op. b3:</b> Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.</p> <p><b>Comp. op. b3</b></p>
Jour 1 Après-midi	Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: chambres d'inhalation  Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: incontinence  Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: bas de contention	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de délivrer et de facturer des chambres d'inhalation avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> <li>Être capable de délivrer et de facturer des produits contre l'incontinence avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> <li>Être capable de délivrer et de facturer des bas de contention avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. 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.</p> <p><b>Comp. op. b3</b></p> <p><b>Comp. op. b3</b></p> <p><b>Comp. op. b3</b></p>
Jour 2 Matin	Instructions données à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de délivrer et de facturer des articles de santé avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. b3</b></p>

Jour 2 Après-midi	Réclamations (approfondissement)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les réclamations habilement et être capable d'élaborer des variantes de solution</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a1</b> Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.</p> <p><b>Comp. op. a4</b> Prendre note des réclamations des clients et les régler.</p>
Jour 3 Matin	Médecine complémentaire et commande de médicaments	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de conseiller les clients sur les produits de médecine complémentaire.</li> <li>Savoir exécuter une commande: auprès de qui et comment le client reçoit ses médicaments.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a3</b> Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.</p> <p><b>Comp. op. b1</b></p> <p><b>Comp. op. b2</b> Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du/de la pharmacien-ne.</p>
Jour 3 Après-midi	Médecine complémentaire et commande de médicaments	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de conseiller les clients sur les produits de médecine complémentaire.</li> <li>Savoir exécuter une commande: auprès de qui et comment le client reçoit ses médicaments.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. a3</b></p> <p><b>Comp. op. b2</b></p>
Jour 4 Matin	Contraception	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître en détail le déroulement d'une exécution de l'ordonnance (processus, collaboration avec le pharmacien, etc.) et être capable d'exécuter l'ordonnance.</li> </ul>	<b>Comp. op. b1</b>
Jour 4 Après-midi	Dermocosmétique Conseils aux voyageuses et voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'utilisation des principales marques de dermocosmétique et être capable de l'expliquer au client.</li> <li>Connaître les principales plateformes d'information traitant du sujet et savoir les utiliser.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. b1</b></p> <p><b>Comp. op. b1</b></p> <p><b>Comp. op. a2</b> Conseiller la clientèle en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.</p>

## Mandats de préparation et de suivi

---

Exercice de préparation	Mandat de suivi
<p>Les apprentis s'informent sur les thèmes de la mesure de la température et des réclamations et répondent aux questions à ce sujet. Ils viennent au CI avec le chapitre du QMS sur la réclamation et la mesure de la température de leur propre pharmacie. Les apprenti-e-s s'informent par ailleurs sur l'assortiment de médecine complémentaire de leur entreprise formatrice et documentent les informations au moyen de questions directrices.</p>	<p>Pas de mandat de suivi</p>

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

### Contenu et objectifs:

Déroulement	Contenu	Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1	Programme selon cours de secouriste niveau IAS, y compris BLS AED, de l'Alliance des samaritains	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs selon BLS AED Alliance des samaritains</li> </ul>	<p><b>Comp. op. c1</b> Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.</p> <p><b>Comp. op. c3</b> Organiser et mettre en œuvre la prise en charge médicale ainsi que le traitement selon le mandat du pharmacien</p>
Jour 2	Programme selon BLS AED Alliance des samaritains Cours de secouriste niveau 1 IAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs selon BLS AED Alliance des samaritains</li> </ul>	<p><b>Comp. op. c1</b></p> <p><b>Comp. op. c3</b></p>
Jour 3 Matin	Hygiène à la pharmacie Hygiène dans l'espace-conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles correspondantes lors de la collecte des paramètres diagnostiques.</li> </ul>	<p><b>Comp. op. c2</b> Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.</p>
Jour 3 Après-midi	Hygiène dans la prise en charge des plaies  Hygiène et sécurité dans et devant l'espace de vente Hygiène et sécurité lors de l'élimination	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité dans la prise en charge des plaies et dans les situations d'urgence.</li> <li>Connaître et être en mesure d'appliquer les aspects relatifs à la sécurité et à l'hygiène dans la pharmacie (y c. élimination).</li> </ul>	<p><b>Comp. op. c3</b></p> <p><b>Comp. op. c2</b></p>



Jour 4 Matin	Matériel de pansement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier l'état de la plaie et être capable d'éliminer correctement le matériel de pansement en fonction de la situation.</li> </ul>	<b>Comp. op. c1</b> <b>Comp. op. c3</b>
	Mesures immédiates	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les situations d'urgence et être capable d'y réagir en prenant les mesures immédiates adéquates.</li> </ul>	<b>Comp. op. c1</b> <b>Comp. op. c3</b>
Jour 4 Après-midi	Mesures d'hygiène (répétition)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité dans la prise en charge des plaies et dans les situations d'urgence.</li> </ul>	<b>Comp. op. c3</b>
	État de la plaie et prise en charge de la plaie Urgences (répétition)		
Jour 5 Matin	Pression artérielle Cystite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les signes cliniques alarmants, être capable de les évaluer et de poser les bonnes questions.</li> </ul>	<b>Comp. op. c1</b> <b>Comp. op. c2</b>
Jour 5 Après-midi	Choc anaphylactique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des mesures (pression artérielle, bilan urinaire) et être capable d'évaluer et de documenter les valeurs.</li> </ul>	
Jour 6 Matin	Mesures du taux de cholestérol Test d'allergie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des mesures (cholestérol, test d'allergie, glycémie, HbA1c) et être capable d'évaluer et de documenter les valeurs.</li> </ul>	<b>Comp. op. c2</b>
Jour 6 Après-midi	Mesure de la glycémie Mesure HbA1c		
Jour 7 Matin	Interprétation des valeurs et communication à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les valeurs normales, être capable d'interpréter les écarts et d'informer en conséquence les clients de façon adaptée au destinataire.</li> </ul>	<b>Comp. op. c2</b> <b>Comp. op. a2</b>
	Appareils de mesure à utiliser à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'utiliser, de nettoyer et d'entretenir les appareils de mesure et accessoires.</li> </ul>	<b>Comp. op. b3</b> <b>Comp. op. c2</b>
Jour 7 Après-midi	Recommandations à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur la base des valeurs mesurées, être capable de montrer et de recommander à la clientèle les possibilités de promotion individuelle de la santé.</li> </ul>	<b>Comp. op. c1</b> <b>Comp. op. c2</b> <b>Comp. op. a2</b>

## Mandats de préparation et de suivi

Exercice de préparation	Mandat de suivi
<p>1. Les apprentis étudient le plan d'hygiène de leur pharmacie et l'apportent au CI.</p> <p>2. Ils mènent les investigations suivantes dans leur propre pharmacie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Comment procédez-vous dans votre pharmacie?</li> <li>Où se trouve chez vous la trousse de premiers secours contenant les pansements?</li> <li>Qui s'occupe chez vous, et à quels intervalles, de recharger la trousse de premiers secours et de vérifier la date d'expiration des produits?</li> <li>Disposez-vous d'un défibrillateur et où se trouve-t-il? Si vous n'en avez pas, où se trouve l'appareil le plus proche?</li> </ol> <p>3. Les apprentis s'informent au sujet des mesures proposées dans leur entreprise formatrice. Ils élaborent un dépliant publicitaire ou une vidéo publicitaire à ce sujet et le/la chargent sur Konvink. Il ou elle doit avoir les contenus suivants: qu'est-ce qui est mesuré? Pour qui les mesures sont-elles appropriées? Quels sont les avantages et les éventuels inconvénients des mesures? Pourquoi les clients doivent-ils faire réaliser la mesure dans leur pharmacie?</p>	<p>Pas de mandat de suivi</p>



### En cas d'écart des valeurs mesurées par un apprenti:

- Recontrôler les valeurs
- Discuter de la suite à donner entre quatre yeux
- Observer le secret professionnel

