



# Pharmacie

La profession d'Assistante/Assistant  
en Pharmacie CFC

*Raphaëlle Marty-Terrettaz*

*Marion Borgeaud*

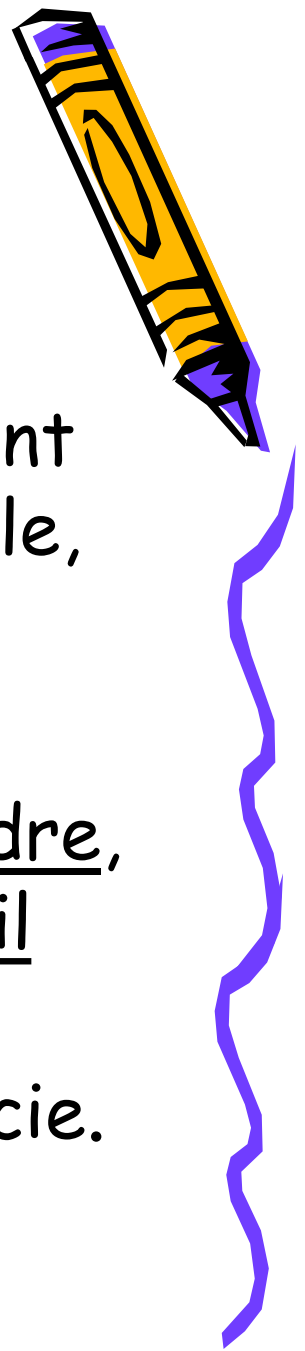
*automne 2014*



# *La Pharmacie...*

## *C'est d'abord une ambiance...*

- Petite ou grande, la pharmacie, également appelée officine, peut être située en ville, en montagne ou en campagne.
- Chacune a son fonctionnement propre.
- Les activités se ressemblent mais le cadre, l'organisation et les conditions de travail apportent leur caractère particulier au travail des collaborateurs de la pharmacie.



# Plan

1 Définition de la profession

2 Activités

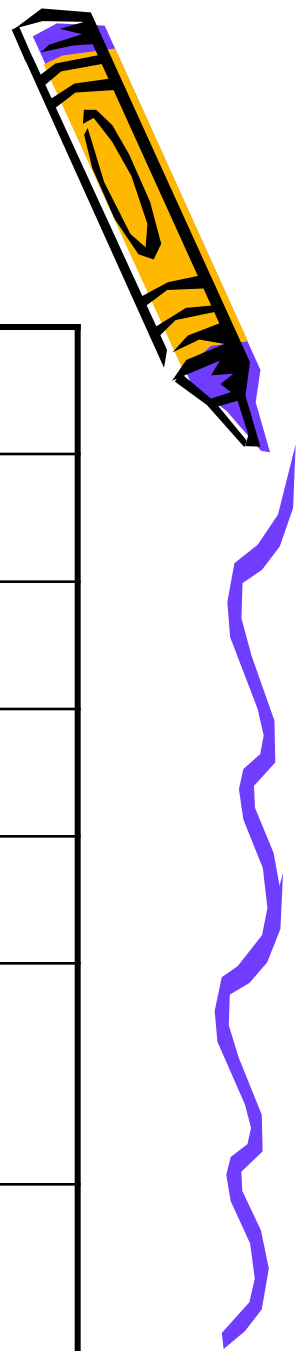
3 Qualités requises

4 Formation

5 Conditions sociales

6 Avantages et contraintes de la profession

7 Perspectives et Formation continue



# 1 Définition de la profession



- L'assistante ou l'assistant en pharmacie travaille dans une officine et participe au bon fonctionnement de cet univers à la fois médical et commercial.
- Son travail s'effectue sous la responsabilité d'un pharmacien mais offre une grande part d'autonomie dans les activités de conseil, de vente et de gestion.
- Il faut disposer de connaissances approfondies pour offrir des conseils de qualité et pour vendre correctement les produits pharmaceutiques.



# 2 Les Activités principales



## 2.1.1. Vente et Service



- C'est l'activité prioritaire.
- Le but est de répondre aux attentes du « patient-client » qui se présentent sous les 5 formes suivantes :
  - L'ordonnance médicale
  - ♣ La vente de médicaments sans ordonnance
  - ◆ Les conseils et la vente de produits dans les différents domaines de la parapharmacie
  - ♥ La dispensation de petits soins.
  - ♠ Les services



## 2.1.2. Vente et Service



- L'ordonnance médicale :

Il s'agit de la préparation d'ordonnances selon les *prescriptions des médecins et dentistes* et sous contrôle du pharmacien. Il s'agit ensuite de remettre au patient-client les médicaments prescrits tout en lui donnant l'ensemble des informations nécessaires à la bonne utilisation des médicaments.

- La vente de médicaments sans ordonnance :

Il s'agit d'assurer la vente de médicaments sans ordonnance en donnant *des renseignements et des conseils appropriés sur leur usage*. Il faut donc connaître les médicaments et évaluer les situations : *fonction de triage*.



## 2.1.3. Vente et Service



- Les conseils et la vente de produits dans les différents domaines de la parapharmacie :

*Connaître et présenter différents produits comme des articles de soin, d'hygiène, de diététique et de cosmétique.*

- La dispensation de petits soins:

*En cas d'accident léger, il nous faut prodiguer des soins tels que la désinfection, la mise en place de pansements, de bandages et assurer les gestes de premiers secours.*

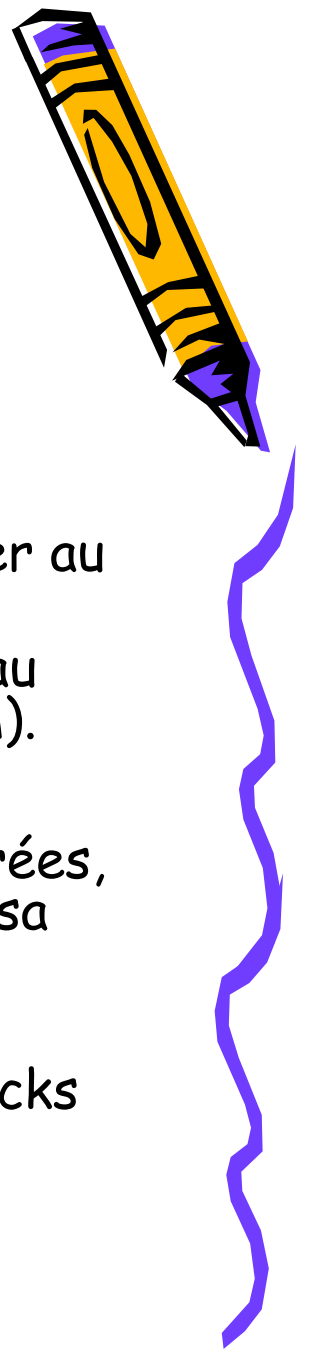
- Les services :

*Livraison à domicile, prise de la pression artérielle, mesure de la glycémie (diabète), campagnes de prévention, infos voyage, démonstration des appareillages, mesure de bas de contention...*





# 2.2.1 Gestion et Préparation



- Gérer une commande de médicaments
  - Vérifier la conformité des produits reçus.
  - Traiter informatiquement la commande puis la ranger au sein des différents lieux de stock de l'officine.
  - Transmettre la commande de réapprovisionnement au fournisseur par courrier électronique (via un modem).
- Gérer les stocks de médicaments de l'officine
  - Chaque produit est enregistré : on contrôle ses entrées, ses sorties, son conditionnement, son lieu de stock, sa date de péremption (validité) ainsi que sa quantité.
  - DEFECT: tâche importante :
    - = gestion du réassortiment des stocks



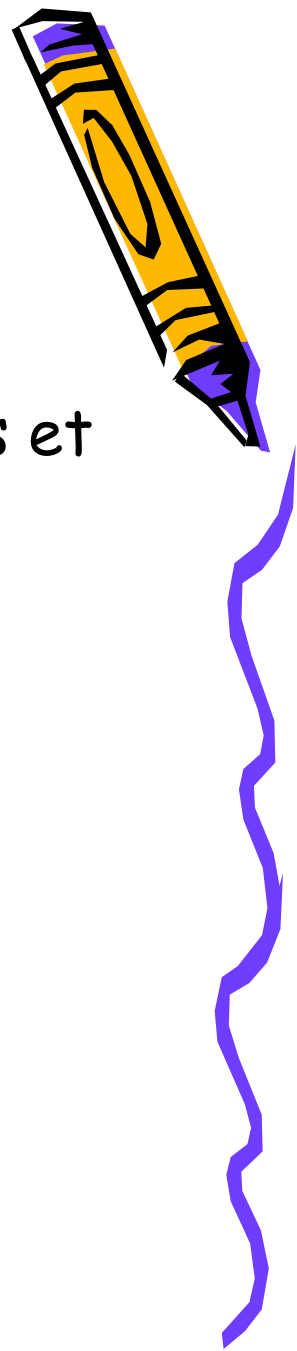
## 2.2.2 Gestion et Préparation



- Préparation des médicaments pour les livraisons à domicile et dans les différentes institutions :  
*CMS* (Centre Médico-Social), *EMS* Etablissement Médicalement Spécialisé = Foyer et Home pour personnes âgées.
- Travaux de Laboratoire
  - Préparation de tisanes, de solutions (Dakin, eau oxygénée, alcool, dilution de solutions antiseptiques)
  - Mise en tube ou en pot de pommades, de crèmes.
  - Conditionnement de produits : gélules, suppositoires



## 2.3 Travaux administratifs



- Mise à jour continue des dossiers des patients et gestion des ordonnances par une saisie des données dans un système informatique
- Mise à jour des changements de prix
- Envois postaux
- Facturations et lettres commerciales
- Relations étroites avec les caisses maladies



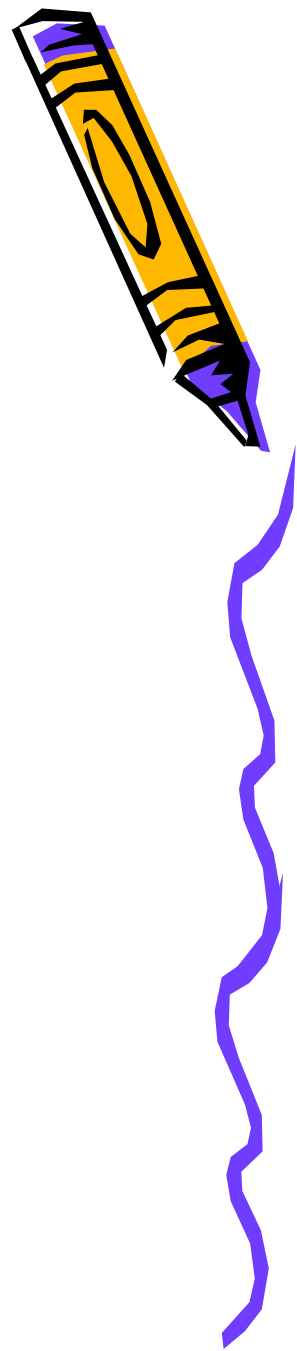
# 3.1 Qualités requises



- **IMPORTANT** : votre intérêt pour *la connaissance des médicaments et les soins médicaux* ainsi que votre *curiosité naturelle*.
- Ainsi, votre intérêt et votre curiosité font que  votre attention est toujours en éveil et ainsi, vous développez **le sens pratique et l'habileté manuelle** nécessaires à la profession.
- ***Le contact avec la clientèle*** exige de vous :
  - Une attitude ouverte et naturelle
  - Un peu de tact et d'intuition
  - De l'amabilité, de la discrétion et de l'empathie
  - Du savoir vivre et une présentation soignée



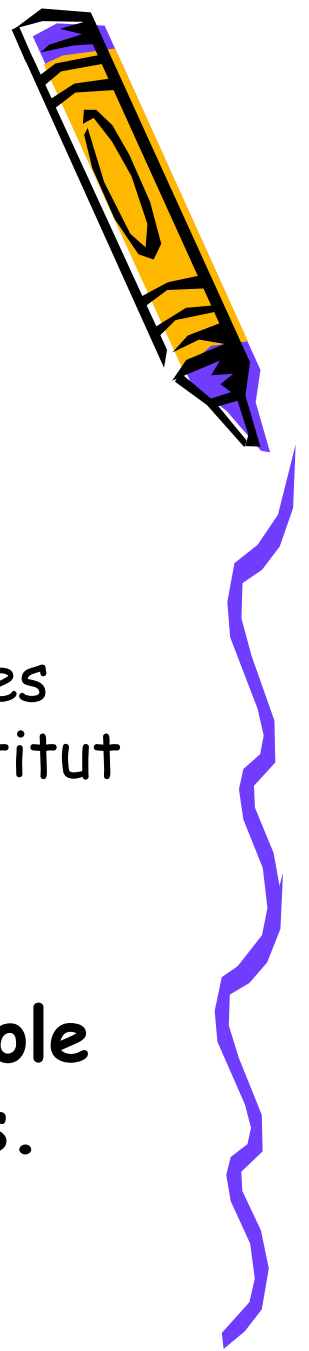
## 3.2 Qualités requises



- *Le travail à la pharmacie* requiert
  - Un sens de l'organisation  
on est souvent interrompu dans ce travail
  - Une bonne mémoire
  - De la rapidité et de la précision
  - Le sens de l'ordre, de la propreté et de la minutie  
(être attentif aux détails)
  - Une colonne vertébrale.... Et des jambes saines et solides.



# 4.1 Formation



- 3 ans d'études dans le but d'obtenir un CFC  
Certificat Fédéral de Capacité  
d'Assistante/Assistant en Pharmacie
- Le plan de formation est basé sur le modèle des  
« *compétences-ressources* » élaboré par l'Institut  
Fédéral des Hautes Ecoles de Formation  
Professionnelle.
- 3 lieux de formation : L'Officine - l'Ecole  
Professionnelle - Cours interentreprises.



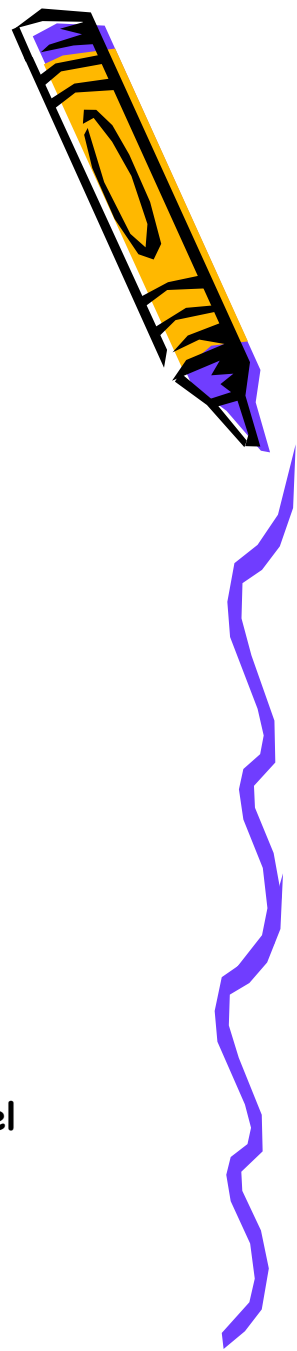
## 4.2 Formation



- Rôle de l'Officine : assurer la formation de base.
- Rôle de l'Ecole Professionnelle : dispenser à l'apprenant(e) des connaissances théoriques qui lui sont nécessaires pour exercer sa profession ainsi que des notions de culture générale.
- Rôles des Cours interentreprises CIE : acquérir des compétences en travaux pharmaco-techniques et en conseils approfondis à la clientèle.



# 4.3. Formation



- Modèle des « *Compétences-Ressources* » s'appuie sur des situations du quotidien
- *12 compétences à acquérir*
  - 1 comportement en équipe
  - 2 gestion de la marchandise
  - 3 hygiène et sécurité
  - 4 travaux pharmaco-techniques
  - 5 vente simple
  - 6 gestion des ordonnances
  - 7 contacts avec les partenaires du secteur de la santé
  - 8 travaux administratifs
  - 9 conseils approfondis à la clientèle
  - 10 promotion des ventes
  - 11 « professionnalité » de l'assistant en pharmacie CFC
  - 12 l'assistant en pharmacie CFC dans le contexte socioculturel





# 4.4 Formation



- *La question clé, synthèse du modèle :*  
DE QUELLES RESSOURCES : CONNAISSANCES, CAPACITES ET ATTITUDES,  
LA PERSONNE EN FORMATION DOIT-ELLE DISPOSER POUR GERER UNE SITUATION  
AVEC COMPETENCE ?
- 1ère année de cours
  - 2 jours de cours professionnels et 3 jours de travail à la pharmacie ainsi que 4 à 5 jours de CIE : travaux de laboratoire
- 2ème et 3ème année de cours
  - 1 jour de cours professionnels et 4 jours de travail à la pharmacie ainsi que 8 à 10 jours de CIE répartis sur 2 ans dans le domaine de conseils approfondis à la clientèle (consultation complexe I et II)
- Contenu des cours
  - Sciences naturelles - Connaissances des médicaments - Connaissances de la parapharmacie - Connaissances commerciales - Instruction civique et Langues.



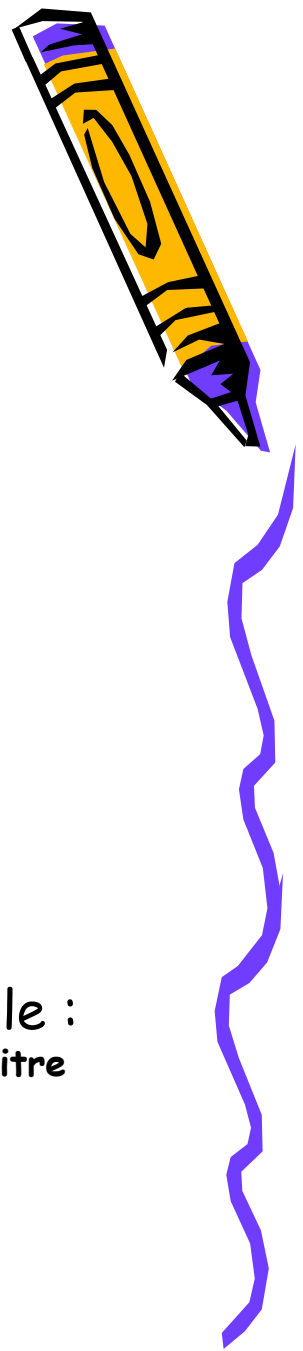
# 4.5 Formation



- Sciences naturelles
  - Physique, chimie : connaissances des produits chimiques
  - Botanique : connaissances des drogues (plantes)
  - Anatomie (connaissances du corps humain) et pathologies
- Connaissances des médicaments
  - Formes pharmaceutiques, pharmacothérapie et droit professionnel
- Connaissances de la Parapharmacie
  - Diététique, hygiène, cosmétique, articles sanitaires, soins des nourrissons, des malades et personnes âgées.



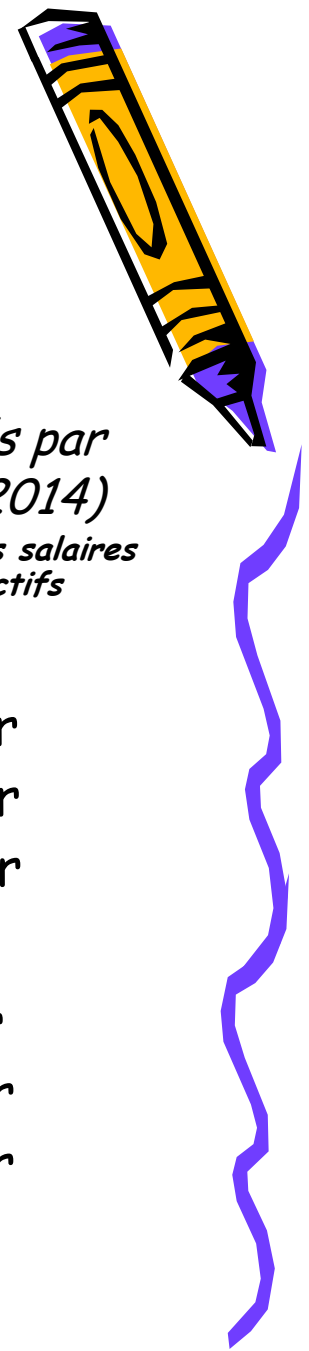
# 4.6 Formation



- Connaissances commerciales
  - Technique de vente, gestion, droit général, calcul, communication et connaissances économiques.
- Instruction civique
- Langues
  - Français et Allemand
- Le sport est indiqué dans le règlement mais....
- Cours obligatoire non dispensé par l'Ecole professionnelle :  
Cours Samaritains = cours de 1ers secours, doit être suivi et payé à titre privé d'ici l'examen de fin d'apprentissage



# 5. Conditions sociales



- Pour les apprenti(e)s et les diplômés

42.5 heures de travail hebdomadaires = 100%

5 semaines de vacances par an pour les moins de 20 ans

4 semaines au minimum pour les 20 ans et plus.



- *Salaires minima proposés par pharmavalais (chiffres 2014)*

*Libre choix aux «patrons» d'ajuster les salaires compétences-motivation-objectifs*

## **Apprenti(e)s**

1ère année : 550.- Fr

2e année : 750.- Fr

3e année : 1'000.- Fr

## **Assistant(e)s**

1ère année : 3'610.- Fr

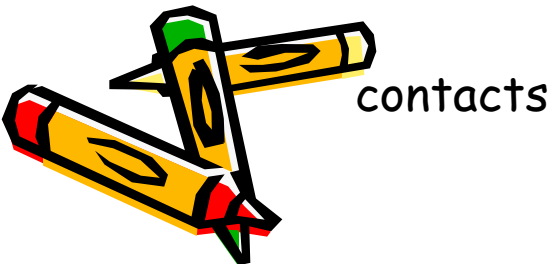
3e année : 3'790.- Fr

5e année : 3'990.- Fr

# 6. Avantages et Contraintes



- Valorisation et Reconnaissance grâce à des connaissances professionnelles larges et variées
- Santé Publique vous êtes un acteur prépondérant.
- Relations humaines souvent privilégiées création de nombreux contacts
- Présence journalière jusqu' à 18h30
- Travail le samedi soit la demi-journée mais le plus souvent: la journée complète
- Travail très actif quasiment toujours debout on ne compte pas ses pas durant une journée !



# 7. Perspectives et Formation



- Autres que l'officine :
- **Pharmacie d'Hôpital**  
Gestion, informatique et recherche de médicaments
- **Assurance Maladie**  
Aimer le travail administratif  
gestion des dossiers patients
- **Maturité professionnelle**  
Pendant ou après la formation initiale de 3 ans  
accès aux hautes écoles,  
possibilité de passer un examen
- Formation supérieure  
Formation complémentaire menant à l'obtention du brevet fédéral d'assistant/te de gestion en pharmacie  
formation répartie sur 2 semestres à raison d'un jour de cours par semaine et cela en cours d'emploi.  
Orientation : le domaine économique : comptabilité, gestion des achats, marketing merchandising et conduite du personnel.

« passerelle »



# 7bis. Formation continue



- TOUT EVOLUE SI VITE DANS LE DOMAINE MEDICAL
- Il est donc indispensable de rafraîchir ses connaissances et d'effectuer une mise à jour permanente.
- Les Sociétés Cantonales de Pharmacie, l'Industrie pharmaceutique et le CAP (Cercle des Pharmaciens Animateurs de Suisse) organisent régulièrement des conférences ou des cycles de cours.



# MERCI

## POUR VOTRE ATTENTION

- Société valaisanne de pharmacie-Pharmavalais : [www.pharmavalais.ch](http://www.pharmavalais.ch)

- Rubrique Assistantes

info sur la profession, la formation ainsi que sa réforme, la post-formation, les personnes de contact, la présentation du métier.

- Société suisse de pharmacie : [www.pharmasuisse.org](http://www.pharmasuisse.org)

