



Assistant, assistante en pharmacie

CFC



Conseiller les clients lorsqu'ils achètent des médicaments: c'est l'une des principales activités des assistantes et assistants en pharmacie. Et il y en a beaucoup d'autres. Ces professionnels donnent des conseils sur des remèdes homéopathiques, des produits de beauté ou des aliments pour bébés. Au laboratoire, ils préparent des pommades, des tisanes ou des sirops. Stocker les médicaments ou changer le pansement d'un client font aussi partie de leurs tâches.

Qualités requises

Je suis une personne empathique et sociable

Dans une officine, les assistantes et assistants en pharmacie sont souvent les premiers interlocuteurs des clients. Ils s'adaptent à la personnalité de chacun. Ils savent cerner les besoins et les souhaits de la clientèle pour trouver le produit qui lui conviendra le mieux.

Je fais preuve de patience et de discrétion

Certains clients souffrent de problèmes de santé. Il faut prendre le temps de les écouter et de comprendre leur situation. Les informations qu'ils transmettent doivent rester strictement confidentielles.

La médecine et les sciences naturelles m'intéressent

Que ce soit à l'école professionnelle ou sur le lieu de travail, la profession mobilise de nombreuses connaissances en lien avec la médecine, les maladies et la santé. Les assistants et assistantes en pharmacie font aussi appel à leurs notions de chimie pour préparer des pommades ou des sirops.

Je suis quelqu'un de responsable, de consciencieux et d'organisé

Prodiguer des conseils de qualité aux clients, bien doser les médicaments, stocker correctement les boîtes, etc.: le métier implique d'importantes responsabilités – la santé des patients et des clients en dépend!

Je suis en bonne forme physique

Les assistantes et assistants en pharmacie travaillent la plupart du temps debout et bougent beaucoup, ce qui demande une bonne condition physique.

✓ Connaissances, patience et précision: voilà la recette pour préparer comme il faut un remède naturel.

Environnement de travail

Les assistantes et assistants en pharmacie se forment et exercent essentiellement dans des pharmacies publiques allant de la petite officine de quartier ou de village à la succursale d'une grande chaîne. Les pharmacies d'hôpital proposent aussi parfois des places d'apprentissage et des emplois. Ces professionnels s'affairent principalement dans la partie magasin. Ils peuvent aussi travailler au laboratoire, dans la réserve ou au bureau (comptabilité, commande de médicaments, etc.).

Côté social et scientifique

La profession mêle activités de conseil et de vente – ce qui demande de bonnes compétences sociales – mais comprend aussi des tâches scientifiques, organisationnelles et administratives. Les assistants et assistantes en pharmacie disposent d'une grande autonomie dans leur travail. Pour certaines tâches, comme le contrôle des ordonnances ou des préparations en laboratoire, ils font obligatoirement appel au pharmacien ou à la pharmacienne. Comme partout dans le domaine de la santé, les pharmacies doivent répondre à des exigences strictes en matière d'hygiène et respecter des critères de qualité.

Formation



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Officines de tous types et de toutes tailles



École professionnelle

Les apprenties et apprentis romands suivent les cours dans les écoles professionnelles cantonales, à raison de 1,5 jour par semaine en moyenne. Contenu de la formation: enseignement professionnel, gestion de la marchandise, travaux administratifs, promotion des ventes, identification dans la profession. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport et d'une langue étrangère (deuxième langue nationale ou anglais).



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Thèmes abordés: travaux pharmaco-techniques,

consultation complexe à la clientèle, etc. Le programme prévoit 12 jours de cours interentreprises, répartis sur 3 ans. Ils sont organisés par les sociétés cantonales de pharmacie.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'assistant ou d'assistante en pharmacie



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.





◀ Elion Reka enregistre le médicament dans le système et étiquette la boîte, avant de la ranger dans les tiroirs.

▼ L'apprenti utilise une balance de précision pour fabriquer une pommade.



La diversité comme principe actif

Affecté tantôt à la partie magasin, tantôt au laboratoire, mais aussi à la réserve, Elion Reka adore le fait de pouvoir passer d'un endroit à l'autre. Le côté scientifique du métier lui plaît également beaucoup.

À l'arrivée des premiers clients, tout doit être prêt dans la pharmacie. Pour cela, Elion Reka s'active bien avant l'ouverture. «Les règles d'hygiène sont strictes: interdiction de garder ses habits de tous les jours!» souligne l'apprenti. «En arrivant, je me change de la tête aux pieds. Ensuite, je nettoie le sol et le mobilier, puis je réceptionne la livraison des médicaments.»

Minutieux travail de saisie

Elion Reka sort les médicaments conservés dans la glacière et les met au réfrigérateur. «Il faut faire vite pour

ne pas rompre la chaîne du froid», précise-t-il. L'apprenti prépare ensuite les commandes que les clients viendront récupérer sur place. Puis il range les autres médicaments réceptionnés dans les tiroirs et dans la réserve. «Ce n'est pas une mince affaire: on doit enregistrer tous les médicaments dans le système, étiqueter chaque boîte avec un code-barre et un prix et s'assurer qu'elle soit stockée au bon endroit! Il faut être patient et méthodique.» L'apprenti peut désormais s'occuper de l'espace de vente. «Je regarde où il y a des «trous» dans les rayons et je les réapprovisionne. Je veille aussi à mettre en valeur les produits.»

Tâches à responsabilité

En ce moment, Elion Reka travaille au laboratoire, où il apprend à fabriquer des pommades et à préparer des tisanes. À l'aide d'une balance de précision, il mélange les ingrédients en respectant les proportions exactes. «Cela reste des médicaments, je dois

être prudent», souligne le jeune homme. «Lorsque je manipule des produits chimiques, je porte des gants. J'aime tout ce qui touche aux sciences naturelles: le labo est l'endroit idéal pour mettre en pratique mes connaissances!»

Le jeune homme se familiarise aussi avec l'accueil de la clientèle au comptoir. «Il faut se montrer aimable lorsqu'on sert les clients. En tant qu'apprenti, je ne connais évidemment pas tout; si j'ai une question ou besoin d'aide, je fais appel à une collègue plus expérimentée ou à la pharmacienne.» La remise de médicaments sur ordonnance obéit à un protocole strict. «Je ne peux pas les remettre comme ça aux clients», précise l'apprenti. «Je dois d'abord les faire contrôler par la pharmacienne. C'est elle qui vérifie que tout est en ordre et qui signe l'ordonnance.»

Débrouillardise et esprit d'initiative

Elion Reka adore changer constamment d'environnement de travail. «C'est aussi un challenge: dès le départ, j'ai dû apprendre à être autonome. Lorsque tous mes collègues sont occupés avec des clients, ils n'ont souvent pas le temps de m'expliquer ce qu'il faut faire. Je m'organise alors comme je veux et je prends des initiatives pour me rendre utile.»



Elion Reka

17 ans, assistant en pharmacie CFC en 1^{re} année de formation, travaille dans une succursale d'une grande chaîne

Une bonne dose de concentration et de coordination

Prodiguer des conseils de qualité à la clientèle, travailler en équipe et continuer à se former: voilà ce qui stimule Arianna Schiavello dans son activité.

À la fin de sa scolarité obligatoire, Arianna Schiavello n'a pas eu de peine à choisir un métier. «J'ai fait un stage d'orientation dans une pharmacie», explique-t-elle. «L'ambiance de travail m'a tout de suite plu, je n'ai donc pas hésité!» Aujourd'hui, la jeune femme exerce toujours dans la même officine. Elle s'affaire en général derrière le comptoir, devant les tiroirs contenant les médicaments disponibles sur ordonnance et délivrés après contrôle par le pharmacien. Mais son activité ne se limite pas à la vente: «Une bonne partie de notre travail se fait dans l'arrière-boutique, où nous préparons les piluliers semainiers pour les EMS notamment. Nous nous occupons aussi de mettre en place et en valeur les produits sur les présentoirs et dans les vitrines.»

Autonomie et travail d'équipe

Le conseil à la clientèle ou les travaux de laboratoire impliquent d'importantes responsabilités. «Nous devons rester concentrés et précis», souligne Arianna Schiavello. «Nous avons affaire à des médicaments, ce ne sont pas des produits anodins!» Une bonne répartition des tâches entre collègues est également essentielle. «Lorsque je prépare des pommades au labo, je ne

dois pas être dérangée; pendant ce temps-là, quelqu'un d'autre doit s'occuper des clients.»

Dans ce métier, le contact direct avec la clientèle est primordial. «Il faut faire preuve de patience, d'écoute et de compréhension», souligne la jeune femme. «Face à un client agité ou insatisfait, nous devons garder notre calme et comprendre quel est le problème.» Le travail d'équipe est également fondamental. «Avec mes collègues, la communication est claire et transparente. La personne qui prend ma relève doit toujours savoir où j'en suis restée. Nous consignons donc soigneusement par écrit tout ce que nous faisons.»

✓ Arianna Schiavello conseille les clients avec courtoisie et professionnalisme.



Arianna Schiavello
23 ans, assistante en pharmacie CFC, employée dans une officine de village

✓ L'assistante en pharmacie remplit méthodiquement le pilulier semainier d'une personne âgée.



Rester à jour et se perfectionner

Arianna Schiavello met régulièrement ses connaissances à jour. «Mes collègues et moi participons chaque mois à des réunions durant lesquelles le pharmacien nous informe des dernières nouveautés. Il y a aussi des représentants qui viennent présenter leurs produits ou d'autres spécialistes qui nous donnent des cours. Nous avons par exemple appris à communi-

quer efficacement dans une officine.» «Je souhaite me spécialiser dans les thérapies complémentaires», ajoute l'assistante. «Je suis en train de suivre une formation continue en florithérapie, au rythme d'un week-end par mois. C'est un excellent complément à la gamme de produits que nous proposons, comme les fleurs de Bach. Plus tard, j'aimerais obtenir le brevet fédéral d'assistante de gestion en pharmacie.»

> Renseignements, conseils et vente

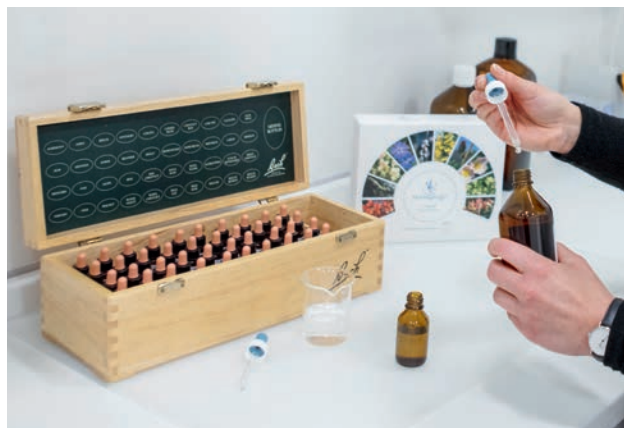
L'assistante en pharmacie se tient à l'écoute du client. Elle le renseigne et lui conseille le bon médicament. Si nécessaire, elle consulte la ou le pharmacien.



< Contrôle Les médicaments prescrits sur ordonnance sont systématiquement contrôlés par la pharmacienne. Cette dernière vérifie que tout est en ordre et signe le papier.



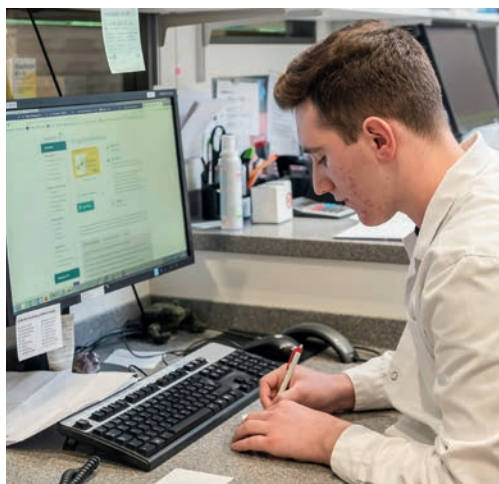
^ Conseils personnalisés Les assistants et assistantes en pharmacie fournissent aussi des conseils sur mesure concernant des produits de bien-être, de beauté, de nutrition ou encore de médecine douce.



^ Travaux de laboratoire Fabriquer des pommades, préparer des tisanes, diluer un sirop contre la toux, etc.: ces professionnels effectuent toutes sortes de préparations.

> Recherche d'informations

Quel médicament agirait le mieux selon l'état de santé du patient ou les symptômes décrits? Y a-t-il des contre-indications? L'assistant en pharmacie s'informe via Internet ou des manuels.



^ Mise en place des produits Les produits doivent être soigneusement disposés et bien mis en valeur dans les rayons et sur les présentoirs.



^ Stockage Les médicaments sont rangés dans des tiroirs derrière le comptoir ou dans la réserve. Certains sont conservés au réfrigérateur.



< Tâches administratives Vérifier les livraisons, gérer les stocks, préparer les commandes, mettre à jour les dossiers des clients: ces tâches font aussi partie du métier.



Marché du travail

Quelque 1000 jeunes décrochent chaque année leur CFC d'assistant-e en pharmacie. Celles et ceux qui postulent pour une place d'apprentissage ont de bonnes chances de l'obtenir. La situation sur le marché du travail est favorable pour les professionnels qualifiés: les offres d'emploi ne manquent pas et il est tout à fait envisageable de travailler à temps partiel.

Maintes possibilités de spécialisation et de perfectionnement

Les assistantes et assistants en pharmacie peuvent se spécialiser dans différents domaines, par exemple en médecine naturelle. Après plusieurs années de pratique, il est possible de préparer le brevet fédéral d'assistant-e de gestion en pharmacie, qui permet notamment de diriger une équipe. Des débouchés existent aussi auprès de grossistes ou d'entreprises pharmaceutiques. Moyennant une formation continue ad hoc, les assistantes et assistants en pharmacie peuvent également être engagés par des compagnies d'assurance-maladie ou se réorienter dans d'autres secteurs tels que le commerce de détail et les soins infirmiers. Leurs vastes connaissances et leur large savoir-faire font d'eux des professionnels recherchés!

✓ Grâce à leur vaste bagage, les assistants et assistantes en pharmacie peuvent se spécialiser, se perfectionner ou se réorienter dans différents domaines.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les institutions de formation, pharmaSuisse, les sociétés cantonales de pharmacie et les fournisseurs

Formation certifiée: délégué-e médical-e SHQA

Brevet fédéral (BF): assistant-e de gestion en pharmacie, spécialiste pharmaceutique, spécialiste en assurance-maladie, spécialiste du commerce de détail, spécialiste d'achat/approvisionnement, spécialiste de vente

Diplôme fédéral (DF): naturopathe, manager en commerce de détail, responsable achats, chef-fe de vente

École supérieure (ES): droguiste

Haute école spécialisée (HES): bachelor dans le domaine de la santé (soins infirmiers, physiothérapie, etc.), en biotechnologie, en économie d'entreprise



Assistant, assistante de gestion en pharmacie BF

Cet examen professionnel est accessible aux personnes qui ont travaillé pendant trois ans comme assistant-e-s en pharmacie et qui ont validé les modules de formation nécessaires. Sur délégation du pharmacien ou de la pharmacienne responsable, ces professionnels assument des tâches à responsabilité dans différents domaines: vente de médicaments, relation avec la clientèle, marketing, conduite des collaborateurs, organisation de l'officine, logistique, finance, comptabilité, etc.



Droguiste ES

Ces professionnels proposent une large palette de produits dédiés au bien-être, mais aussi des médicaments non soumis à ordonnance. Les droguistes ES exploitent le plus souvent un commerce. En tant que gérants, ils s'occupent de la gestion de la droguerie, du personnel et de l'assortiment, ou encore du marketing. Certains se spécialisent dans une gamme de produits ou dans un domaine particulier. Ces professionnels se forment à l'École supérieure de droguerie de Neuchâtel.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.pharmasuisse.org, Société suisse des pharmaciens (pharmaSuisse)

www.prosipa.ch, Association suisse assistant-e en pharmacie (ASAP)

www.pharmacap.ch, Centre d'animation des pharmaciens (CAP)

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

1^{re} édition 2021

© 2021 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Peter Kraft, Fabio Ballinari, Jean-Noël Cornaz, CSFO **Traduction:** Service linguistique de la Fondation ch **Relecture:** Marija Roh, pharmaSuisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Viola Barberis, Claro; Dominique Meienberg, Zurich **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse

Réalisation: Roland Müller, CSFO

Impression: Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3069 (1 exemplaire), FB2-3069 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.