

## «UN MÉTIER VARIÉ, PASSIONNANT ET AUX MULTIPLES FACETTES»

Dans une pharmacie, les assistantes et assistants en pharmacie sont aussi indispensables que les pharmaciennes et pharmaciens. Afin de répondre à l'importance croissante du conseil et au développement de nouvelles prestations officinales, le plan de formation de l'apprentissage de trois ans menant au certificat fédéral de capacité (CFC) a été revu et est entré en vigueur en 2022.

—  
Yves Zenger, Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse

Avec le nouveau rôle des pharmacies dans les soins de premier recours, le rôle et la fonction de l'assistant(e) en pharmacie sont plus que jamais essentiels. C'est la raison pour laquelle le plan de formation menant au CFC a été adapté aux nouvelles exigences. Entretien avec Olivia Jordi-Halter, cheffe de projet pour la formation professionnelle initiale à la Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse.

### Pourquoi des jeunes de 16 ans finissant leur scolarité obligatoire devraient-ils apprendre ce métier?

*Olivia Jordi-Halter:* les quelque 1800 pharmacies du pays sont des piliers importants des soins médicaux de base. Les équipes officinales conseillent la population, assument une fonction de triage importante, participent activement à la prévention des maladies et accompagnent les personnes atteintes de maladies chroniques. Elles fournissent diverses prestations, effectuent des vaccinations, trouvent des solutions en cas de rupture d'approvisionnement et contribuent à la sécurité de l'approvisionnement. Le travail en pharmacie est varié, passionnant et présente de multiples facettes. Les assistantes et assistants en pharmacie jouent un rôle déterminant dans l'entreprise.

### Quelles tâches sont dévolues aux assistantes et assistants en pharmacies?

Les assistantes et assistants en pharmacie sont habilités à remplir nombre de tâches de façon autonome. Ils reçoivent la clientèle et collectent les informations qui déterminent les conseils à donner par la suite. D'ailleurs, ils prodiguent des conseils sous leur propre responsabilité, recommandent les produits d'automédication appropriés et exécutent les ordonnances sous la responsabilité de la pharmacienne ou du pharmacien, qu'ils sollicitent au besoin. L'évaluation de l'état de santé ainsi que l'organisation et la collecte des paramètres diagnostiques selon les directives font partie intégrante du métier. Garantissant un déroulement fluide du quotidien professionnel, les assistantes et assistants en pharmacie participent à la gestion des stocks de médicaments, d'articles d'hygiène et de soins et de moyens auxiliaires (bas de contention, lecteur de glycémie, aide à la marche, etc.), au traitement correct de la facturation aux caisses-maladie ainsi qu'à la gestion des moyens de communication et des dossiers de la clientèle. Toutes ces tâches sont accomplies dans le respect des dispositions légales, des recommandations en vigueur et des normes de l'entreprise, notamment en matière de protection des données et de secret professionnel.



**Olivia Jordi-Halter,**  
cheffe de projet pour la formation professionnelle initiale  
à la Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse.

### Quels critères (formation, compétences) les personnes intéressées doivent-elles remplir?

Les domaines de compétence des assistantes et assistants en pharmacie sont nombreux: pharmacie, médecine, promotion de la santé, prévention, sciences naturelles et service à la clientèle. La profession implique un intérêt marqué pour les sciences naturelles. Il faut aussi une bonne mémoire, qui permet de retenir les informations obtenues pendant un entretien de conseil et d'en



### Campagne de promotion de la relève

Pour les prochaines années, la Société Suisse des Pharmaciens pharmaSuisse a fait de la promotion de la relève un de ses projets clés et entend remédier à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée grâce à diverses mesures. Ses objectifs sont de pourvoir les places d'apprentissage et de maintenir dans les pharmacies les assistantes et assistants en pharmacie dûment formés. Une campagne pluriannuelle entend donc montrer que les professions de pharmacien(ne) et d'assistant(e) en pharmacie sont des métiers variés, offrant des perspectives d'évolution et de multiples débouchés. Son slogan: «Choose your impact – Trouve tes points forts, ton énergie, ton impact, tes possibilités de changer les choses». Vous trouverez plus d'informations sur le nouveau site Internet [choose-your-impact.ch](https://choose-your-impact.ch).

tenir compte ensuite pour recommander des médicaments ou des plantes médicinales parmi les nombreuses substances vendues en pharmacie. Il faut faire preuve d'un sens des responsabilités accru ainsi que d'excellentes compétences sociales afin de composer avec une clientèle hétérogène. Bien entendu, il faut être disposé(e) à travailler pendant les heures d'ouverture courantes. D'autres qualités importantes sont la flexibilité, la fiabilité, la minutie et une bonne organisation. Chaque jour est différent. Chaque personne qui pénètre dans la pharmacie est différente. Le personnel est souvent interrompu dans ses tâches, navigant entre le bureau et le comptoir. Le rythme est surtout donné par la clientèle, la patientèle.

#### **En quoi la formation et le quotidien professionnel ont-ils changé?**

On n'a pas réinventé la profession, mais elle a évolué. Globalement, les compétences clés telles que le conseil, la gestion des marchandises ainsi que la remise de produits d'automédication et de médicaments soumis à ordonnance sous la responsabilité du/de la pharmacien(ne) restent les mêmes. En revanche, l'ensemble des contenus a été actualisé, modernisé et adapté au modèle pédagogique actuel. Ont également été pris en compte la transformation numérique et le fait que la politique a octroyé plus de compétences aux pharmaciennes et pharmaciens. Le nouveau plan de formation contient des objectifs évaluateurs relatifs à toutes sortes de prestations offertes dans les pharmacies suisses. Enfin, le matériel de formation peut être utilisé en ligne.

#### **Comment se déroulent l'apprentissage et l'examen final?**

D'une durée de trois ans, la formation est considérée de niveau secondaire 2, soit la formation professionnelle initiale, dans le système de formation suisse. Elle se déroule dans trois lieux de formation: l'entreprise, les cours interentreprises et l'école professionnelle. Les contenus sont coordonnés entre ces différents lieux. Ainsi, la théorie est continuellement mise en pratique. La coopération entre les lieux de formation a toujours été prise en considération lors de l'élaboration de la formation. En fin de troisième année, soit du sixième semestre de formation, les candidates et candidats passent l'examen final: la procédure de qualification. Celle-ci consiste en une épreuve écrite sur les connaissances professionnelles, un examen pratique dans l'entreprise formatrice, une partie relative à la culture générale ainsi que des notes d'expérience. Les personnes qui réussissent obtiennent leur certificat fédéral de capacité (CFC).

#### **Quelles sont les perspectives de travail et possibilités de formation continue des assistantes et assistants en pharmacie?**

Ces professionnels peuvent suivre des cours pour obtenir des responsabilités supplémentaires dans certains domaines et tâches, comme la vaccination dans les pharmacies qui la pratiquent. Après quelques années d'expérience professionnelle, ils ont la possibilité de suivre une formation continue d'assistant(e) de gestion en pharmacie avec brevet fédéral. Celle-ci leur permet de participer entre autres à la gestion des collaborateurs, à la comptabilité, au marketing, à la facturation ainsi qu'à la correspondance avec les différentes institutions du système de santé. D'autres formations continues sont également envisageables, notamment dans les domaines du conseil en nutrition, de la dermatologie ou du marketing.

#### **Prise de position de l'Association suisse des assistantes et assistants en pharmacie (ASAP)**

Nous saluons la revalorisation tant attendue de la formation professionnelle initiale d'assistant(e) en pharmacie CFC.

Les fluctuations de personnel prennent une ampleur inquiétante, qu'il s'agit de réduire. L'intégration de nouvelles compétences à la formation initiale, qui améliore par ailleurs l'offre de prestations des pharmacies, permet de faire une avancée cruciale dans la bonne direction. Ainsi, la revalorisation du métier est essentielle afin de maintenir les jeunes diplômé(e)s dans la profession. Néanmoins, nous continuons de souligner que l'acquisition de nouvelles compétences par le personnel officinal devrait être valorisée par les directions des pharmacies et compensée par des conditions-cadres modernes ainsi que par des possibilités d'avancement reconnues. Grâce au nouveau projet de promotion de la relève «Choose Your Impact» de pharmaSuisse, les pharmaciennes et pharmaciens sont sur la bonne voie. Nous nous réjouissons d'intégrer le groupe de travail correspondant.

Notre profil professionnel doit être renforcé et le personnel médical motivé afin que les pharmacies continuent de remplir leurs fonctions dans les soins médicaux de base. Par conséquent, nous souhaitons poursuivre les échanges critiques et constructifs sur un pied d'égalité avec les sociétés de pharmaciens pour montrer aux assistantes et assistants en pharmacie que leur travail est valorisé et pris au sérieux.

*prosipa.ch*

#### **La Suisse forme-t-elle assez d'assistantes et assistants en pharmacie ou fait-elle face à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée, comme dans presque tous les métiers de la santé?**

De manière générale, le nombre de contrats d'apprentissage est relativement stable, même après ces années de pandémie. Cependant, comme dans d'autres branches et en particulier dans celle de la santé, certaines personnes renoncent en cours d'apprentissage ou changent d'orientation après le diplôme, optant par exemple pour une maturité professionnelle ou une autre formation.

#### **Comment l'expliquer?**

Les raisons sont diverses. Lors de sondages, les salaires plutôt bas sont souvent évoqués. Les horaires d'ouverture, donc de travail en pharmacie, aussi le samedi et parfois même le dimanche, sont contraignants pour le personnel. Avec la pandémie, la vie est devenue plus stressante et, en parallèle, les clients sont de plus en plus exigeants. Nous devons trouver des solutions pour revaloriser ce métier passionnant. <