Société suisse des pharmaciens

Centre d'Animation des Pharmaciens de Suisse (CAP)

Directives
relatives au règlement de l'examen professionnel

Assistante de gestion en pharmacie/ Assistant de gestion en pharmacie

Organes responsables
Centre d'Animation des Pharmaciens de Suisse (CAP)
pharmaSuisse (Société suisse des pharmaciens)

Secrétariat
Commission Examen Professionnel Pharma
Verena-Conzett-Strasse 23
8004 Zurich
Tél: 043 243 46 76
admin@pharma-betriebsassistentin.ch
www.pharma-betriebsassistentin.ch

Sommaire

1 Introduction ... 3

1.1 But des directives ... 3

2 Examen ... 3

2.1 Expérience professionnelle ... 3
2.2 Procédure administrative ... 3
2.3 Frais ... 3
2.4 Déroulement de l'examen ... 4
2.5 Epreuves d’examen ... 4
2.6 Consultation des épreuves et recours ... 6

3 Thèmes et contenu des épreuves ... 7

3.1 Marketing et vente ... 7
3.2 Conduite des collaborateurs ... 8
3.3 Organisation d’entreprise ... 9
3.4 Finances et comptabilité ... 10

4 Entrée en vigueur et validité ... 10

Dans le document suivant, seule la forme masculine est employée pour une meilleure lisibilité. Il va de soi qu'elle englobe les personnes de sexe féminin.

1 Introduction

Vu le ch. 2.21 let. a du règlement de l'examen professionnel Assistante de gestion en pharmacie/ Assistant de gestion en pharmacie du 1 janvier 2015, la commission d'examen arrête les directives suivantes.

1.1 But des directives

Les présentes directives relatives à l'examen professionnel fédéral d'assistante de gestion en pharmacie complètent le règlement de l'examen. Ces directives doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission d'examen remodèlera les présentes directives si nécessaire et les adaptera aux exigences.

2 Examen

2.1 Expérience professionnelle

Le candidat doit pouvoir attester d'une pratique professionnelle d'au moins 3 ans avec un taux d'occupation d'au moins 80% comme assistante en pharmacie/assistant en pharmacie ou droguiste dans une pharmacie en Suisse. Les absences supérieures à huit semaines (congé de maternité, maladie et accident, formation militaire de base, etc.) ne sont pas considérées comme pratique au sens des conditions d'admission. La date de référence pour la prise en compte de la pratique professionnelle est le début de l'examen.

2.2 Procédure administrative

Le règlement d'examen et les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web de www.pharma-betriebsassistentin.ch.

L'inscription à l'examen se fait auprès du secrétariat. Le secrétariat est également à disposition pour toute demande d'information.

2.3 Frais

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- contrôles d'admission et des compétences
- examen

La réglementation sur les frais peut être obtenue auprès du secrétariat.

Les réclamations adressées au SEFRI ou au Tribunal administratif fédéral sont payantes.

Le candidat peut se retirer sans raisons valables jusqu'à 3 mois avant le début de l'examen (ch. 4.21 du règlement). La personne se retirant plus tard sans raisons valables n'a aucun droit au remboursement du montant payé (ch. 3.43 du règlement).

Les candidates et candidats qui, après inscription, se retirent dans les délais applicables ou doivent se retirer de l'examen après la décision d'admission pour des motifs excusables ont droit au remboursement du montant versé moyennant déduction des frais causés.

Le congé de maternité considéré comme raison valable correspond à la période comprise entre l'accouchement et jusqu'à 16 semaines après la naissance d'un enfant biologique.

2.4 Déroulement de l'examen

Publication
La publication s'effectue conformément aux ch. 3.11 et 3.12 du règlement d'examen.

Inscription
L'inscription écrite doit être transmise au secrétariat dans les délais et à l'aide du formulaire d'inscription officiel, accompagnés des documents requis.

Les inscriptions, annexes incluses, sont conservées au secrétariat.

Délais

Concernant l'examen, les délais suivants s'appliquent:

6 mois avant l'examen	Publication
5 mois avant l'examen	Délai d'inscription
4 mois avant l'examen	Décision d'admission
3 mois avant l'examen	Retrait
4 semaines avant l'examen	Envoi de la convocation à l'examen
2 semaines avant l'examen	Demandes de récusation à l'encontre des experts

Moyens auxiliaires
Les instructions précises concernant l'examen sont adressées aux candidats avec la convocation. Tous les moyens auxiliaires qui ne sont pas expressément mentionnés dans la convocation sont interdits.

2.5 Epreuves d'examen

L'examen professionnel basé sur une pratique professionnelle en constante évolution, accorde une grande importance à la connaissance et à l'aptitude professionnelle. La capacité à faire le lien entre les différentes matières enseignées ainsi qu'une expérience pratique sont nécessaires à la réussite de l'examen.

Le tableau ci-dessous indique les épreuves et le temps imparti.

Epreuve		écrit	oral
1	Management de la pharmacie	180 min	-
2	Marketing et vente	-	30 min
3	Conduite des collaborateurs		30 min
4	Organisation de l'entreprise	-	30 min
5	Finances et comptabilité	120 min	-
	Total	**300 min**	**90 min**

Les différentes épreuves ne sont pas subdivisées en points d'appréciation.

Les différentes épreuves ainsi que leurs évaluations respectives sont décrites ci-après. Les épreuves élaborées par les experts ont pour objectif de tester la capacité du candidat à appliquer ses compétences professionnelles lors de situations concrètes. Les objectifs particuliers sont énumérés dans le chapitre 3 de ces directives.

Epreuve 1: Management de la pharmacie (écrit, objectifs évaluateurs 3.1 – 3.4)

Description

Cette partie de l'examen comprend une épreuve écrite avec différentes questions en matière d'économie d'entreprise et portant sur des situations quotidiennes types relatives à la gestion d'une pharmacie.

Sont principalement vérifiées les connaissances en marketing, vente, organisation d'une entreprise, conduite des collaborateurs, ainsi que finance et comptabilité, le tout rassemblé et lié dans une étude de cas.

Ainsi, les candidats doivent démontrer qu'ils possèdent les connaissances requises dans les domaines de la pharmacie, qui les qualifient pour accomplir les tâches liées au management d'une pharmacie.

Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts.

Epreuve 2: Marketing et vente (oral, objectifs évaluateurs 3.1)

Description

Cette partie de l'examen comprend un entretien et/ou un jeu de rôle portant sur le marketing et la vente ainsi que des entretiens exigeants en matière de technique de communication, qui relèvent de situations classiques avec la clientèle de la pharmacie.

L'entretien et/ou le jeu de rôle est procédé et apprécié par deux experts.
Parmi les compétences professionnelles évaluées figurent la capacité à résoudre des problèmes, la capacité à justifier et à argumenter ainsi que les connaissances professionnelles.

Epreuve 3: Conduite des collaborateurs (oral, objectifs évaluateurs 3.2)

Description

Cette partie de l'examen comprend un entretien et/ou un jeu de rôle portant sur la conduite de collaborateurs dans la pharmacie.

L'entretien et/ou le jeu de rôle est procédé et apprécié par deux experts.
Parmi les compétences professionnelles évaluées figurent la capacité à résoudre des problèmes, la capacité à justifier et à argumenter ainsi que les connaissances professionnelles.

Epreuve 4: Organisation d'entreprise (oral, objectifs évaluateurs 3.3)

Description

Cette partie de l'examen comprend un entretien, portant sur des situations en gestion et organisation d'une pharmacie.

L'entretien est procédé et apprécié par deux experts.
Parmi les compétences professionnelles évaluées figurent la capacité à résoudre des problèmes, la capacité à justifier et à argumenter ainsi que les connaissances professionnelles.

Epreuve 5: Finances et comptabilité (écrit, objectifs évaluateurs 3.4)

Description

Cette partie de l'examen consiste en une épreuve écrite avec des exercices qui relèvent de situations classiques en finance et comptabilité au sein d'une pharmacie.

Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts.

2.6 Consultation des épreuves et recours

Les candidats peuvent recourir aux voies de droit en cas d'échec à l'examen (refus de l'octroi du brevet) ou de non-admission (cf. ch. 7.3 du règlement de l'examen). Les notices explicatives sur le droit de consultation des épreuves et les recours sont consultables sur le site Web du SEFRI à l'adresse suivante:
http://www.sbfi.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=fr

En cas d'échec à l'examen (refus de l'octroi du brevet) ou de non-admission, les notices explicatives sur le droit de consultation des épreuves et les recours sont communiquées aux candidats.

3 Thèmes et contenu des épreuves

3.1 Marketing et vente

Compétence	Les candidats sont en mesure de mettre en œuvre, sur délégation du pharmacien responsable, un concept de marketing avec les instruments appropriés. Ils élaborent des offres et des prestations de services en fonction des groupes de clients.
Exigences	
Concept de marketing	Décrire la signification du marketing en tant que concept de réflexion et d'action entrepreneuriale
	Analyser la situation de l'entreprise propre en ce qui concerne la localisation, l'assortiment et le potentiel du marché (analyse SWOT)
	Définir et analyser les besoins et comportements d'achat de la clientèle
	Indiquer et appliquer les domaines et les méthodes de collecte des informations
	Participer à l'élaboration de concepts marketing
Mesures en marketing	Expliquer sa connaissance des instruments du marketing, ainsi que de leurs spécificités et de leurs possibilités d'utilisation dans la pratique
	Définir, planifier et mettre en application des mesures sur la base de concepts marketing
	Élaborer des mesures en marketing avec des méthodes de contrôle, analyser, décrire et interpréter les résultats
	Analyser de manière ciblée des créations d'assortiments, et en déduire puis mettre en œuvre des mesures d'optimisation
	Définir les prix des produits et services en fonction des diverses prescriptions
	Planifier et mettre en œuvre la présentation des produits (activités de merchandising, promotion des ventes et présentation des produits y compris l'aménagement de la vitrine)
	Concevoir et mettre en application des mesures de communication externe
Vente	Informer, conseiller, vendre et négocier avec l'argumentaire approprié
	Informer et conseiller la clientèle sur la durabilité, la conservation ainsi que sur l'élimination non polluante des médicaments (notamment reprise par le pharmacien)
	Interpréter les comportements de vente et en déduire les mesures adaptées
Prise en charge de la clientèle	Etablir et maintenir le contact avec la clientèle en fonction des situations
	Accepter et évaluer les feed-back, puis en déduire les mesures appropriées
	Accepter de manière professionnelle les réclamations et objections, trouver et documenter des solutions orientées vers le client et tenant compte des contraintes de l'entreprise

3.2 Conduite des collaborateurs

Compétence	Les candidates et candidats connaissent les principales règles de management et disposent de savoirs approfondis en conduite des collaborateurs et formation des apprentis. Ils/Elles savent établir des relations satisfaisantes et motivantes avec les collaborateurs.

Exigences	
Gestion et communication	Connaître son propre comportement en management, prendre du recul et développer ses compétences en la matière
	Décrire, définir et contrôler les objectifs, tâches, compétences et responsabilités
	Créer et contrôler le planning des tâches, des présences et des congés
	Donner régulièrement un feed-back constructif à ses collaborateurs
	Gérer efficacement et selon leur importance les flux d'information relevant de son domaine de compétences
	Préparer les entretiens avec les collaborateurs et les entretiens d'évaluation, puis les exploiter pour mettre en œuvre les mesures adaptées
Constituer des équipes	Constituer des équipes et les former en fonction des compétences des différents collaborateurs
	Accompagner, manager et motiver les collaborateurs et les équipes
	Reconnaître et résoudre les conflits
Gestion des ressources humaines	Créer la liste des exigences requises et profils de poste pour les offres d'emploi
	Planifier les besoins en personnel et participer à la gestion des ressources humaines
	Rédiger les contrats de travail
	Préparer les départs de collaborateurs et établir les certificats de travail
Développement et formation continue du personnel	Reconnaître les compétences, potentiels de développement et besoins des collaborateurs, puis planifier et introduire des actions de formation continue
	Planifier et organiser des actions de formation continue pour les collaborateurs et apprentis au sein et à l'extérieur de l'officine
	Former les collaborateurs à leur poste de travail suivant les méthodes adaptées à la situation
Administration du personnel	Expliquer les informations relatives au salaire et aux assurances sociales
	Décrire les processus d'administration du personnel
	Préparer l'administration du personnel, y compris les assurances sociales

3.3 Organisation d’entreprise

Compétence	Les candidates et candidats disposent des connaissances techniques approfondies nécessaires à l'organisation du travail au sein de l'officine sur délégation du pharmacien responsable. Ils/Elles connaissent les bases du management de la qualité et les utilisent de manière adaptée. Ils/Elles peuvent décrire les lois et règlements applicables, analyser les aspects relatifs au droit du travail dans l'entreprise, identifier les problèmes, proposer et évaluer des solutions.
Exigences	
Management de la qualité	Expliquer les tâches et instruments du management de la qualité au sein de l'officine
	Contrôler et optimiser la qualité des produits et des prestations de services dans le cadre de leurs compétences.
Organisation du déroulement	Créer, évaluer et optimiser le déroulement du travail et s'adapter aux changements
	Planifier et adapter les processus, de l'approvisionnement à l'élimination, conformément à la réglementation et de manière durable, d'un point de vue économique et écologique
	Planifier et adapter la collaboration avec d'autres partenaires du secteur de la santé
Techniques de travail et créativité	Planifier et organiser son propre travail avec les moyens adaptés, l'exécuter de manière systématique, efficace et orientée vers la qualité
	Utiliser les méthodes de créativité adaptées à la situation
Communication et information	Rechercher, interpréter, exploiter et protéger les informations et les données
	Communiquer, négocier et argumenter auprès des différents groupes cibles (responsables, collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires) en utilisant les médias actuels
	Présenter les contenus avec efficacité et argumenter de façon professionnelle
	Organiser et conduire des entretiens et des réunions selon les besoins
	Rédiger des protocoles appropriés et explicites
Lois et règlements	Connaître et mettre en œuvre les lois et règlements applicables à l'officine (par exemple contrats de vente, contrats de travail, responsabilité du fabricant relative à l'obligation de sécurité pour ses produits, réglementation relative à l'indication des prix)
	Connaître et utiliser les bases concernant les caisses d'assurance maladie et les contrats avec ces caisses, tels que la loi fédérale sur le contrat d'assurance maladie, la loi fédérale sur le contrat d'assurance, les systèmes de comptabilisation
Sécurité dans l'entreprise	Définir et contrôler les mesures garantissant la sécurité de fonctionnement, la sécurité du lieu de travail et la protection de la santé (mise en application des directives de la CFST)
Approvisionnement et stockage	Décrire les marchés d'approvisionnement les plus importants de la branche
	Expliquer les différences entre les diverses sources d'approvisionnement, avec leurs avantages et leurs inconvénients, ainsi que leur traitement
	Négocier avec les fournisseurs et convenir des conditions
	Planifier, exécuter et contrôler l'achat des marchandises de manière économique et écologique
	Définir et contrôler l'organisation et l'exploitation des stocks
	Organiser et effectuer l'inventaire
	Assurer une élimination écologique et conforme aux exigences de la profession

3.4 Finances et comptabilité

Compétence	Les candidates et les candidats mettent en œuvre, sur délégation du pharmacien responsable, des bases légales en matière de comptabilité. Ils/Elles comprennent les fondamentaux de la comptabilité générale, de la comptabilité analytique d'exploitation, ainsi que du calcul des coûts et les utilisent dans leur pratique. Les candidates et candidats sont en mesure d'interpréter le bilan et le compte de résultats et d'en déduire les mesures qui s'imposent alors.

Exigences	
Comptabilité générale	Décrire les bases légales, la mise en place et la fonction de la comptabilité générale
	Décrire l'objectif et la mise en place d'un plan comptable
	Préparer et contrôler la comptabilité débiteurs et créanciers
	Préparer et contrôler la comptabilité des salaires et la comptabilité des stocks
	Expliquer l'objectif et la mise en place d'un bilan et d'un compte de résultats
	Analyser les chiffres comptables importantes et en déduire les mesures qui s'imposent
	Expliquer les indicateurs financiers tels que le chiffre d'affaires, le ratio charges fixes/chiffre d'affaires et la marge brute, les bénéfices, le flux de trésorerie, la trésorerie, le ratio chiffre d'affaires/frais de personnel et le ratio loyer/chiffre d'affaires
	Analyser les écarts entre prévisions et résultats en termes de ratios financiers et déduire en fonction de ces écarts les mesures qui s'imposent
	Calculer la valeur des stocks
	Informer les collaborateurs des résultats en cours de manière adaptée
	Etablir et contrôler les parts de budget consacrées au marketing
	Expliquer le système de taxe sur la valeur ajoutée
Calcul des coûts	Distinguer et calculer les coûts fixes et les coûts variables
	Effectuer et expliquer le calcul des coûts des produits et services

4 Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives d’examen entrent en vigueur le 1er janvier 2015.

Elles sont basées sur le règlement d’examen en vigueur.