



Assistant·e·s de gestion

Des compétences très appréciées

Thomas Moser

Les assistant·e·s de gestion soutiennent efficacement les gérant·e·s de pharmacies grâce à leur savoir-faire en économie d'entreprise et leurs compétences en marketing et en management. L'encadrement des apprenti·e·s fait aussi souvent partie de leurs tâches.

Les mesures d'économie, la pression sur les coûts et la pénurie de personnel dans le secteur de la santé contraignent les pharmacies à devoir s'adapter au marché de manière plus active et plus économique. Les client·e·s veulent des conseils de qualité et les gérant·e·s, des collaborateurs et collaboratrices disposant de la meilleure formation possible. Un savoir-faire en économie d'entreprise, des connaissances dans le domaine du marketing et des compétences en management du personnel sont donc devenues indispensables au bon fonctionnement des pharmacies. Ces compétences opérationnelles font justement partie de la formation des assistant·e·s de gestion en pharmacie (AGP).

Vingt à trente diplômé·e·s par an

Chaque année, entre vingt et trente assistant·e·s en pharmacie achèvent la formation d'AGP, ce qui leur permet ensuite d'assumer un rôle plus important par exemple en tant que responsable marketing, chef du personnel ou même comme bras droit du pharmacien.

L'examen professionnel, très fortement axé sur la pratique, a été conçu par des professionnels pour des professionnels. Les différents experts qui interviennent au cours de la formation sont issus pour la majorité du monde pharmaceutique. Le comité est également composé de professionnels hautement qualifiés, comme des pharmaciens ou des AGP qui ont terminé leur formation, travaillant dans des

pharmacies indépendantes, des chaînes ou des groupements, mais aussi chez des fabricants. Tous œuvrent pour une formation proche de la pratique dans l'intérêt de la santé publique, et veillent au maintien d'un niveau de qualité élevé.

Les organes responsables, le CAP et pharmaSuisse, font aussi en sorte que cette formation reste actuelle et offre un complément logique à la formation d'assistant·e en pharmacie CFC. Régulièrement, les pharmaciens sont interrogés sur les compétences opérationnelles nécessaires pour obtenir ce brevet. La dernière fois, c'était en 2021, et leurs souhaits ont été intégrés dans les documents de la formation, à l'exemple de la communication dans le domaine des réseaux sociaux.

De larges compétences opérationnelles

Ce brevet fédéral a pour but de former des AGP qui puissent soutenir le ou la pharmacien·e responsable notamment dans les compétences opérationnelles suivantes :

- Assistance des collaboratrices et collaborateurs des pharmacies en matière de techniques de communication, dans le suivi des relations clientèle, le conseil à la clientèle et la vente de médicaments;
- Participation à la création de concepts marketing, à la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing;
- Calcul des prix des produits et prestations en fonction du marché;
- Rédaction de la liste des exigences requises et profils de poste pour les offres d'emploi, gestion des collaborateurs, formation des apprenti·e·s et organisation des réunions internes et des formations continues;
- Contribution active au développement de l'équipe et aux transformations au sein de l'entreprise;
- Construction et optimisation du déroulement des tâches de manière

économiquement et écologiquement durable;

- Connaissance des dispositions légales les plus importantes pour la pharmacie;
- Planification et mise en application des mesures concernant la sécurité de l'entreprise, sur le lieu de travail, en matière de santé et de protection de l'environnement;
- Mesure des résultats financiers de l'officine, examen de la rentabilité et déduction des mesures qui s'imposent;
- Prise en compte de l'éthique et de la politique professionnelles.

Toute personne souhaitant soutenir le brevet fédéral d'AGP, que ce soit en tant qu'expert ou pour donner des idées d'ateliers, peut s'annoncer auprès de Thomas Moser, président de la commission d'examen AGP à info@purpunkt.ch. ■

Adresse de correspondance

Prüfungskommission Pharma-Betriebsassistentin
Téléphone : 043 243 46 76
Courriel : admin@pharma-betriebsassistentin.ch

Retours positifs

Voici quelques exemples de retours reçus par la commission d'examen lorsqu'elle enquête auprès des gérant·e·s :

- « Une AGP a une compréhension approfondie des différents aspects de l'économie d'entreprise de la pharmacie ».
- « L'AGP prend des responsabilités et je peux m'y fier à 100% ».
- « L'AGP me soutient dans toute la communication (planification d'événements, gestion des envois par courriel, décoration de la vitrine, etc.) ».
- « J'ai pu laisser l'encadrement des apprentis entre des mains qualifiées ».
- « Avoir une assistante de gestion en pharmacie me permet de me consacrer au conseil à la clientèle, car les activités de gestion de notre pharmacie sont gérées de manière professionnelle. »