

Conseils pratiques pour le stage d'initiation dans une pharmacie d'officine

(version décembre 2009)

1. Connaissances à transmettre pendant le stage d'initiation

L'étudiant stagiaire doit **apprendre à connaître** le métier de pharmacien d'officine. Il ne s'agit pas ici de transmettre un savoir, mais d'offrir à l'étudiant l'occasion unique de s'initier au monde de la pharmacie sans contrainte et sans pression d'un examen quelconque! L'étudiant doit découvrir les multiples facettes des activités d'une officine:

- a) Activités et prestations pharmaceutiques
- b) Activités de l'entreprise
- c) Activités dans le domaine de la santé publique et dans le secteur social

Les divers domaines suivants de même que leurs aspects devraient également être abordés:

- Logistique (p.ex. commandes, réception de marchandises, achats, etc.)
- Politique professionnelle
- Milieu professionnel du pharmacien en tant que membre d'une profession médicale (médecins, hôpitaux, homes, caisses-maladie, etc.)
- Économie d'entreprise (p.ex. statistique des chiffres d'affaires)
- QMS
- Gestion du personnel (p.ex. plans de service, entretiens de qualification, etc.)
- Planification de campagnes mensuelles
- Correspondance (réception de courrier postal, courrier électronique, fax, etc.), flux d'informations
- etc.

Les différents thèmes à traiter sont présentés dans l'annexe 1. Ils devraient être abordés de manière séparée, brève et relativement superficielle. Le plus important est d'offrir une vue d'ensemble à l'étudiant. Le stage d'initiation se veut avant tout informatif. Il laisse donc une grande marge de manœuvre et souplesse au pharmacien et à l'étudiant. Le programme ne devrait pas être surchargé afin de pouvoir traiter aussi de questions d'actualité et se concentrer sur des priorités individuelles. L'encadrement des étudiants ne devrait pas être confié au seul pharmacien. Tous les membres de la pharmacie devraient également y être associés en fonction de leur champ d'activité. En annexe 2, vous trouverez une proposition sur la façon d'organiser un stage d'initiation de quatre semaines dans une pharmacie d'officine.

2. Entretien préalable, entretien d'entrée et entretien final

Les expériences passées ont montré l'importance que revêtent ces entretiens. Il est donc impératif d'y consacrer le temps nécessaire.

Un **entretien préalable** de présentation lors de l'inscription et un **entretien d'entrée** approfondi au début du stage d'initiation (procès-verbal) devraient permettre de clarifier les points suivants:

- Qu'est-ce que l'étudiant attend du stage d'initiation?
- Qu'en attend le pharmacien?
- Encourager l'étudiant à ouvrir les tiroirs
- Définir les règles du jeu: heures de travail, pauses, compétences...

Points à relever lors de l'**entretien final**:

- Les attentes ont-elles été satisfaites? (des deux côtés)
- Feed-back constructif réciproque
- Remplir le questionnaire

En annexe 3, vous trouverez un exemple sommaire pour l'entretien d'entrée et l'entretien final.

3. Présentation de la pharmacie

Exemple:

L'étudiant reçoit un questionnaire. Pour le remplir, il doit s'adresser à chaque collaborateur de la pharmacie (les noms sont donnés) pour recueillir les informations nécessaires: formation/fonction, tâches spéciales, compétences, taux d'activité (?), dates prévues de vacances... Ces indications serviront, à un moment donné, à établir le plan de service et à attribuer les compétences pour le prochain mois non encore planifié.

4. Activités pendant le stage d'initiation

Servir la clientèle est une activité très motivante qui peut sans autres être confiée à l'étudiant stagiaire. Le contact avec la clientèle fait partie des missions essentielles du pharmacien et représente la réalité quotidienne de toute pharmacie d'officine.

Par la participation au conseil et au suivi de la clientèle, l'étudiant vit activement le devoir de diligence et perçoit directement le but visé par toutes les tâches effectuées derrière le comptoir. Il est évident qu'un étudiant ne peut pas être livré à lui-même lorsqu'il sert la clientèle. Par contre, il peut très bien être formé au service à la clientèle, tout comme les apprentis.

La **fabrication** de pommades, de gélules ou de solutions avec le pharmacien peut s'avérer plaisante. Il est même envisageable de fabriquer des suppositoires en chocolat pour joindre l'utile à l'agréable!

Un **travail personnel** effectué par l'étudiant durant toute la période du stage a donné de très bons résultats. L'étudiant peut ainsi exercer une activité indépendante, aspect d'autant plus précieux lorsque personne n'a de temps à lui consacrer. Ce travail permet à l'étudiant stagiaire d'apporter une contribution constructive à la pharmacie, facteur de motivation très fort.

L'étudiant doit bénéficier de suffisamment de temps, de matériel didactique et, le cas échéant, d'un soutien personnel (coaching) pour accomplir de manière satisfaisante son travail. Ceci présuppose que le pharmacien prépare correctement le projet et réunisse toutes les informations requises avant le début du stage.

Idées de sujets:

- Rédaction d'une notice informative pour collaborateurs et/ou clients (sujets envisageables: de l'alimentation pour nourrissons aux colorations pour cheveux en passant par la médecine des voyages, la protection solaire ou la vaccination contre la grippe)
- Idées pour l'aménagement d'une vitrine
- Validation de sites internet (p.ex. sur des phytomédicaments) sur la base d'un catalogue de critères
- Mystery-shopping (préparation d'un catalogue de critères, achat anonyme dans une ou plusieurs pharmacies, évaluation – p.ex. désignation de la pharmacie offrant le meilleur service)

Annexe 1: Thèmes à aborder pendant le stage d'initiation

Il est souhaitable que 50% au moins des sujets cités ci-dessous soient traités. Il faudrait accorder davantage de poids aux thèmes A) qu'aux thèmes B).

A) Spécialités (p.ex. lors de la réception des commandes)

- Classification ATC/IT
- Codex Galenica
- Compendium
- Doses usuelles
- Médicaments pendant la grossesse et l'allaitement, pour les personnes âgées et lors d'insuffisances organiques
- Médicaments de la médecine complémentaire

A) Préparations magistrales / préparations officinales

- Littérature (pharmacopée, formulaires, «Le stage» (CAP), etc.)
- Solutions, pommades simples (avec compte-rendu)
- Autres prescriptions magistrales et préparations simples
- Introduction à la production de préparations magistrales (gélules, suppositoires)

A) Vente / conseils

- Introduction aux «Bonnes pratiques de l'accueil» et au triage
- Explication quant à l'exécution d'ordonnances (préparation, étiquetage, délivrance)
- Démonstration de validation, taxation, facturation

A) Divers

- L'équipe de la pharmacie: qui fait quoi?
- Circulation des marchandises (commandes, réception des marchandises etc.)
- Connaissances de base en informatique
- Informations tirées des systèmes informatiques, d'internet
- Examens de prévention (tension artérielle, urine et prises de sang)
- Administration, tâches de gestion

B) Drogues médicinales

- Consultation de la littérature
- Drogues usuelles les plus importantes
- Infusions, méthodes d'extraction, préparations

B) Pharmacopée / lois appliquées dans la pratique (cf. cahier du stage)

- Consultation de la littérature
- Travail sur la Pharmacopée
- Dispositions légales les plus importantes

B) Analyse

- Compte rendu
- Examens organoleptiques
- Point de fusion, indice de réfraction
- Identification des principes actifs selon le pharManuel

Annexe 2: Proposition sur la façon d'organiser un stage d'initiation de quatre semaines (20 jours de travail)

Activités / durée	Propositions
Entrée et sortie (1 jour)	<ul style="list-style-type: none"> - Remarques préliminaires / Essay - Qui est qui («who is who») - Où se trouve («where is... ») - Qui fait quoi («who is doing what») - Entretien final / Essay
Fabrication Préparation magistrale / préparation officinale (3 jours)	<ul style="list-style-type: none"> - Priorité: formes galéniques liquides - Priorité: formes galéniques semi-solides, y compris Unguator - En particulier: gélules - En particulier: suppositoires et ovules - Saponification - Polytron - Stephan-Mischer / autoclave
Analyse (1 à 2 jours)	<ul style="list-style-type: none"> - Identification à l'aide de méthodes chimiques - Chromatographie sur couche mince - Logiciels: programme de laboratoire DAV - Détermination du point de fusion - Analyse instrumentale
Drogues médicinales (1 à 2 jours)	<ul style="list-style-type: none"> - Inventaire / nettoyage de l'entrepôt - Mise au point d'infusions (recherches, collecte d'informations, fabrication, documentation)
Spécialités (2 jours)	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution de l'index thérapeutique (compendium, Codex, profils de médicaments) - Évolution historique: spécialités officinales vs. spécialités magistrales - Aspects spécifiques: Galinfo; Rote Liste; liste ABC, pharmavista - Survol de la littérature: pharmacologie / conseils - Consultation de revues et de littérature spécialisée
Suivi des clients / patients (au besoin)	<ul style="list-style-type: none"> - Good Welcoming Practice - Programme de distribution de la méthadone - Décisions relatives au triage - Livraisons à domicile - Recherches / clarifications - Conseils pour les voyages
Validation d'ordonnances (2 jours)	<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qu'une ordonnance? - Ordonnance -> Indication - Interactions / Interventions - Calculs des dosages - Contacts avec les médecins

<p>Économie d'entreprise (1 à 2 jours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Commandes / flux des marchandises - Commandes directes (médicaments) - Inventaire des stupéfiants - Caisses-maladie - Streamfact - Stock de cosmétiques - Représentants
<p>Informatique / relations publiques (½ à 2 jours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réception du courrier - Courrier électronique - Envoi de courrier - Livreur - Site internet - Moteurs de recherche sur internet, évaluation des informations (evidence-based medicine)
<p>Marketing, campagnes de prévention (3 jours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promotions mensuelles - Tension artérielle - Tests sanguins - Analyse dermatologique - Aménagement de la vitrine - Expositions - Publipostage - Concept gagnant - Low Allergen Living - Spirotiger - Appareils de démonstration
<p>Ressources humaines, Interna (1 jour)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plans de service - Attribution des compétences - Réunions d'équipe - Procès-verbaux - Ordres du jour - Formation du personnel - Flux d'informations
<p>Divers (1 à 2 jours et selon entente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratoire stérile - Lab. Driphag - Homéopathie / médecine alternative - Centre de cours et de thérapie - Soins en réseau

Annexe 3: Exemple sommaire pour l'entretien d'entrée et l'entretien final

Entretien initial lors de l'inscription ou entretien d'entrée:

Question - entretien	Exemple
Expliquez à l'étudiant ce que vous attendez de lui.	<p>Vous espérez que l'étudiant stagiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - fera preuve de curiosité (dites-lui textuellement qu'il est vivement convié à ouvrir les tiroirs!) - montrera un sens de l'initiative - ne viendra pas au stage dans la seule idée de consommer - fera preuve d'autonomie dans la mesure du possible - se montrera flexible - saura s'intégrer dans l'entreprise/équipe
Demandez à l'étudiant ce qu'il attend du stage d'initiation et/ou de vous-même et faites-lui comprendre ce à quoi il ne doit pas s'attendre.	<p>L'étudiant peut s'attendre</p> <ul style="list-style-type: none"> - à ne pas être exploité comme force vive bon marché pour la mise en place des marchandises - à ce que le pharmacien ait saisi l'importance du stage et compris ses objectifs - à être stimulé - à obtenir une réponse à toutes ses questions et se voir consacrer suffisamment de temps <p>L'étudiant ne doit pas espérer</p> <ul style="list-style-type: none"> - être assisté en permanence - recevoir une rémunération de quelque sorte
Expliquez à l'étudiant ce que vous êtes en mesure de lui offrir.	<ul style="list-style-type: none"> - Aperçu global du quotidien d'une pharmacie - Portion d'études / stage en conditions réelles – aperçu du monde du travail - Contraste par rapport aux cours magistraux - Contacts sociaux - Très grande liberté
Montrez à l'étudiant que vous vous êtes préparé au stage d'initiation	<ul style="list-style-type: none"> - en lui expliquant les objectifs du stage - en discutant du programme, évent. en tenant compte de ses préférences et en modifiant le programme en conséquence - en présentant le cahier du stage d'initiation - en discutant du travail personnel qu'il devra effectuer durant le stage

Ce tableau ne se veut pas exhaustif. Il se limite à quelques questions essentielles.

Entretien final:

Question – entretien	Exemple
L'étudiant a-t-il répondu à vos attentes?	
Les attentes de l'étudiant ont-elles été remplies?	
Les objectifs du stage d'initiation ont-ils été atteints?	
Propositions d'amélioration du stage d'initiation	Questions d'organisation - Programme - Travail de projet Questions de fond Suivi
Discussion avec l'étudiant	Attitude de l'étudiant - Sens de l'initiative - Autonomie - Esprit d'équipe Discussion ouverte et critique sur les aptitudes à exercer la profession Selon les circonstances, proposition de maintenir le contact: travaux d'entraide, période d'assistantat...
Les questionnaires du cahier du stage d'initiation ont-ils été remplis et renvoyés à pharmaSuisse?	

Ce tableau ne se veut pas exhaustif. Il se limite à quelques questions essentielles.