

Assistante en pharmacie CFC /
Assistant en pharmacie CFC

Professionnalité de l'assistant/e en pharmacie CFC

Version juin 2007

Le plan d'étude est un document que les membres du corps enseignant devront examiner de façon critique durant sa mise en œuvre. Toute réaction et proposition de modification est bienvenue.

Sommaire

1. Description

1.1. Compétence 11

2. Plan d'études

2.1. Aperçu

2.2. Domaines de connaissances: méthode d'apprentissage et d'organisation, techniques d'entretien, éthique professionnelle, analyse des besoins

2.3. Domaine de connaissances: analyse des situations professionnelles (ASP)

1. Description

Le domaine *Professionnalité de l'assistant en pharmacie CFC* est principalement couvert dans la compétence 11. Le tableau des leçons prévoit d'y consacrer 120 heures. Les connaissances, capacités et attitudes transmises doivent permettre à la personne en formation

- de mieux allier ses connaissances scolaires avec ses expériences professionnelles et quotidiennes;
- de concevoir son apprentissage et d'agir de manière aussi indépendante et responsable que possible; les activités d'apprentissage doivent cependant être organisées de façon méthodique et efficace;
- de développer sa propre identité professionnelle après un travail de réflexion et une saine autocritique, puis de planifier sa formation continue et postgraduée.

Il est évident que le profil de compétences et que les expériences vécues par la personne en formation sont très importants pour parvenir à atteindre ces objectifs. Il existe cependant un lien important avec la compétence 11 et les situations correspondantes. C'est pourquoi elles sont retranscrites exactement de la même façon que dans le profil de compétences ci-après.

1.1. Compétence 11 et situations correspondantes

Définition de la compétence

PROFESSIONNALITÉ DE L'ASSISTANT EN PHARMACIE CFC

L'assistant/l'assistante en pharmacie assume également ses responsabilités professionnelles vis-à-vis de son entourage social. Il/elle est capable de porter un regard critique sur son travail et est conscient/e de ses capacités ainsi que de ses limites. Il/elle peut ainsi développer ses compétences personnelles et participer à des formations continues qui lui permettent de suivre l'évolution de la profession et du marché du travail.

Situations

11.1. Présentation de l'image de la pharmacie

Public-cible	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, clients/clientes, pharmaciens/pharmaciennes, autres personnes intéressées</i>		
Tâche	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie présente la pharmacie comme un endroit où l'on peut obtenir des informations de qualité sur des questions de santé; il/elle veille en outre au respect de l'éthique professionnelle et du profil de la pharmacie.</i>		
Normes	<i>Profil, réglementations internes</i>		
Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, exigences de la clientèle, principes éthiques	Profil de la pharmacie, droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, exigences de la clientèle, principes éthiques	
Capacités	Sens de la communication et de l'argumentation, autocritique	Sens de la communication et de l'argumentation, autocritique	
Attitudes	Sens des responsabilités, confiance en soi, tact		

11.2. Entretien avec des supérieurs

Public-cible	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes, autres supérieurs</i>		
Tâche	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie se conduit avec respect lors de ses entretiens avec son supérieur, il/elle fait preuve de sens critique, de transparence et de détermination.</i>		
Normes	<i>Contrat de travail, réglementations internes, organigramme</i>		
Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Contrat de travail, CO et CC	Organigramme, contrat de travail, CO et CC, réglementations internes	
Capacités	Sens de la communication, aptitude à négocier, sens critique	Sens de la communication, aptitude à négocier, sens critique	
Attitudes	Tact, sens des responsabilités, confiance en soi		

11.3. Gestion des compétences

Public-cible	<i>Assistants/Assistants en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes (tiers)</i>		
Tâche	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie évalue ses besoins de formation continue et réfléchit à son plan de carrière.</i>		
Normes	<i>Réglementations internes, directives concernant la formation continue</i>		
Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, possibilités de formation continue et postgraduée, situation du marché du travail	Droits et devoirs de l'assistant/l'assistante en pharmacie, possibilités de formation continue et postgraduée, situation du marché du travail	
Capacités	Analyse de soi et de la situation, sens de la planification	Analyse de soi et de la situation, sens de la planification	
Attitudes	Soif d'apprendre et désir d'innovation, confiance en soi, esprit d'initiative		

11.4. Analyse de situations

Public-cible	<i>Assistants/Assistantes en pharmacie, pharmaciens/pharmaciennes (tiers)</i>		
Tâches	<i>L'assistant/l'assistante en pharmacie analyse des situations professionnelles ou quotidiennes vécues. Il/elle en présente la structure et les problèmes et identifie les ressources ou associations de ressources nécessaires pour en venir à bout.</i>		
Normes	<i>Réglementations internes, normes professionnelles, contrats de travail</i>		
Exigences requises			
	École	Pharmacie	Cours interentreprises
Connaissances	Réglementations internes, normes professionnelles, contrats de travail, droits et obligations des assistants/assistantes en pharmacie, fondements de l'analyse systémique, stratégies et techniques d'analyses de situations		
Capacités	<ul style="list-style-type: none"> • Observation et présentation spontanée, systématique et systémique de situations en fonction des critères • Analyse critique, synthèse et évaluation de situations 	<ul style="list-style-type: none"> • Observation et présentation spontanée, systématique et systémique de situations en fonction des critères • Analyse critique, synthèse et évaluation de situations 	<ul style="list-style-type: none"> • Observation et présentation spontanée, systématique et systémique de situations en fonction des critères • Analyse critique, synthèse et évaluation de situations
Attitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Vivacité d'esprit • Autocritique et ouverture d'esprit • Distance à l'égard des rôles • Résistance à la frustration 		

Ce domaine poursuit les trois objectifs suivants:

- i) Transmission et conciliation de la théorie et de la pratique
- ii) Développement de la faculté à agir et à apprendre de façon indépendante
- iii) Développement de l'identité personnelle et professionnelle

Ces objectifs sont directement issus de la compétence 11 et des situations correspondantes. D'un autre côté, des objectifs comme le développement de la faculté à agir et à apprendre de façon indépendante peuvent aussi être retrouvés dans d'autres compétences, p. ex. la numéro 12 *L'assistant en pharmacie CFC dans le contexte socioculturel*.

Le domaine en question englobe donc divers domaines de connaissances spécifiques et éléments didactiques importants: d'une part ceux dont le contenu et la thématique peuvent être identifiés (p. ex. *méthode d'apprentissage et d'organisation, techniques d'entretien, éthique professionnelle, analyse des besoins*), et d'autre part un domaine méthodiquement délimité (p. ex. *analyse de situations, en particulier professionnelles*).

L'analyse de situations professionnelles doit permettre aux personnes en formation de faire une réflexion critique de leurs expériences d'apprentissage et de travail dans les trois lieux de formation, ainsi que de concilier les aspects professionnels et scolaires avec les besoins personnels. Le but final est de développer une compétence satisfaisante. Il s'agit notamment de présenter les différentes compétences et les ressources correspondantes de façon compréhensible pour la personne en formation. En d'autres termes, il faut mettre en perspective les connaissances parfois très variées enseignées à l'école et dans l'entreprise de façon pratique, en s'orientant sur les processus. Il devrait en résulter une meilleure compréhension, parce que de tels rapprochements sont mieux reproductibles pour la personne en formation.

2. Plan d'études

La présentation ci-après du plan d'études comprend deux parties principales:

- Un aperçu de tous les domaines de connaissances avec une répartition chronologique entre les trois années de formation
- Une présentation différenciée des domaines de connaissances. Une partie est groupée (p. ex. méthode d'apprentissage et d'organisation, techniques d'entretien, éthique professionnelle, analyse des besoins). Par contre, l'analyse des situations est traitée séparément.

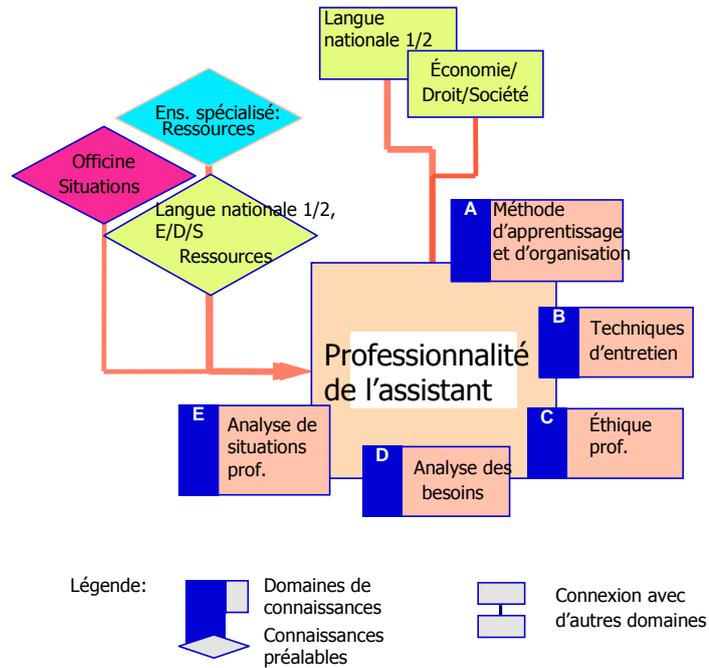
2.1. Aperçu

Domaine	Professionalité de l'assistant en pharmacie CFC (compétence 11)
Domaines de connaissances	a) Méthode d'apprentissage et d'organisation b) Techniques d'entretien c) Éthique professionnelle d) Analyse des besoins e) Analyse des situations professionnelles
Année de formation	I + II + III
Nombre d'heures	120
Compétences et situations de référence	Tous
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> • Le domaine «Professionalité de l'assistant en pharmacie CFC» transmet aussi de la théorie. Il est toutefois principalement axé sur la pratique de sorte à pouvoir aborder l'activité d'apprentissage de façon concrète et avec un esprit d'intégration. Il s'agit de méditer sur les expériences vécues, de se concerter avec les trois lieux de formation et de concevoir les activités d'apprentissage avec efficacité. • De nombreuses ressources sont issues d'autres domaines. • Le formateur du domaine «Professionalité de l'assistant en pharmacie CFC» évalue également la compétence 12 en collaboration avec les formateurs des branches suivantes: langue nationale 1, langue nationale 2, ainsi que économie/droit/société.

- Les domaines de connaissances a) à d) constituent une unité didactique définie. Étant donné que le domaine de connaissances e) a un caractère principalement méthodique, il est présenté séparément et devrait être autonome au niveau didactique.

CONTENU

Représentation schématique



Répartition chronologique

Domaines de connaissances	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre
120h	40 h		40 h		40 h	
Thèmes	Méthode d'apprentissage et d'organisation: base	Techniques d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> Éthique professionnelle Méthode d'apprentissage et d'organisation: aide organisationnelle 		<ul style="list-style-type: none"> Analyse personnelle des besoins Méthode d'apprentissage et d'organisation: aide organisationnelle Préparation aux examens 	
ASP	1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 5.4, 8.3, 11.1, 11.2 (*), 12.2, 12.5	2.1, 2.3 , 2.4, 2.5, 3.2, 4.1, 4.2 , 4.3, 5.1, 5.3, 8.4, 11.1, 11.2 , 12.6	2.2, 5.1 , 5.5, 6.1, 6.3, 9.3, 9.8, 11.1 , 12.1	5.2, 6.1 , 7.3, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 11.1, 12.3	2.3, 6.2, 7.1, 7.2, 7.4, 8.1, 8.5 , 9.2 , 9.9, 11.1, 11.3 , 12.4	6.4, 9.6, 9.7, 10.1, 10.2, 10.3 , 11.1

Légende:

ASP: Analyse des situations professionnelles

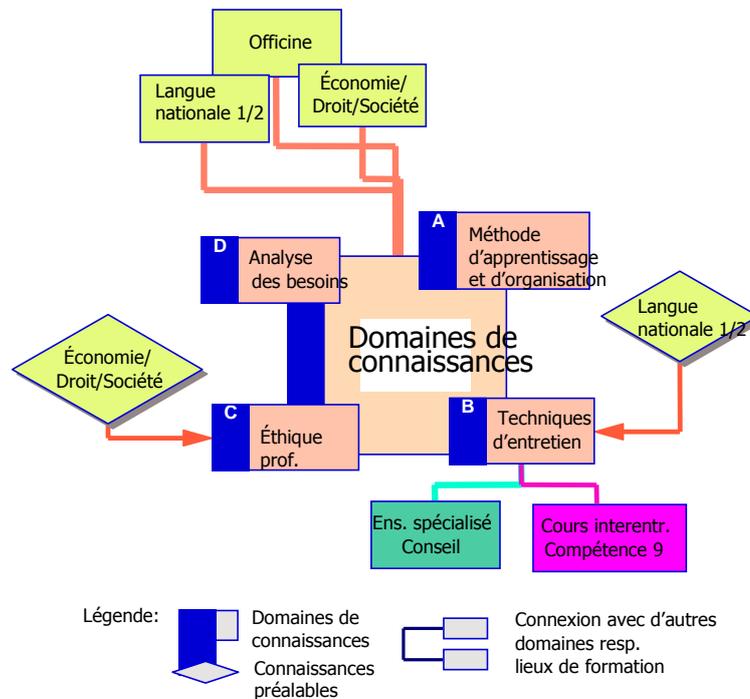
*En gras: Situations principales

2.2. Domaines de connaissances: méthode d'apprentissage et d'organisation, techniques d'entretien, éthique professionnelle, analyse des besoins

Domaines de connaissances	Méthode d'apprentissage et d'organisation, techniques d'entretien, éthique professionnelle, analyse des besoins
Année de formation	I + II + III
Nombre d'heures	(env.) 60
Compétences et situations de référence	1.1; 7.2; 7.4; 9.1; 9.9; compétence 11; compétence 12

CONTENU

Représentation schématique



<p>CONNAISSANCES</p>	<p>Connaissances obligatoires</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Méthode d'apprentissage et d'organisation: théorie <ul style="list-style-type: none"> • Processus et styles d'apprentissage • Stratégies d'apprentissage et métacognition • Méthode d'organisation et techniques de travail • Recherche d'information et traitement de l'information 2. Techniques d'entretien <ul style="list-style-type: none"> • Modèles de communication • Registres linguistiques • Formes de communication 3. Éthique professionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Principes éthiques (éthique, morale, normes) • Éthique professionnelle, contrats de travail, droits et devoirs 4. Analyse personnelle des besoins <ul style="list-style-type: none"> • Concept de compétences • Portfolio • Instruments d'analyse des besoins et des compétences <p>Connaissances additionnelles: ...</p>
<p>CAPACITÉS</p>	<p>Toutes les connaissances issues des situations doivent dans tous les cas être énumérées</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Méthode d'apprentissage et d'organisation: pratique <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir, développer et appliquer ses propres stratégies d'apprentissage, sa propre méthode d'organisation et ses propres techniques de travail • Concilier vie professionnelle, activité d'apprentissage et vie privée 2. Techniques d'entretien <ul style="list-style-type: none"> • Savoir reconnaître, adapter et appliquer les stratégies de communication • Savoir sélectionner et appliquer les outils de communication adéquats 3. Éthique professionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Transposer les principes éthiques dans un comportement (moral) • Traiter les informations des clients avec soin 4. Analyse personnelle des besoins <ul style="list-style-type: none"> • Analyser et évaluer correctement ses compétences et ses besoins • Connaître et évaluer les possibilités de formation • Connaître et évaluer la situation sur le marché • Planifier sa carrière
<p>ATTITUDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confiance en soi • Prise de conscience de ses propres limites • Comportement moral et éthique irréprochable • Initiative personnelle • Volonté de suivre des formations continues

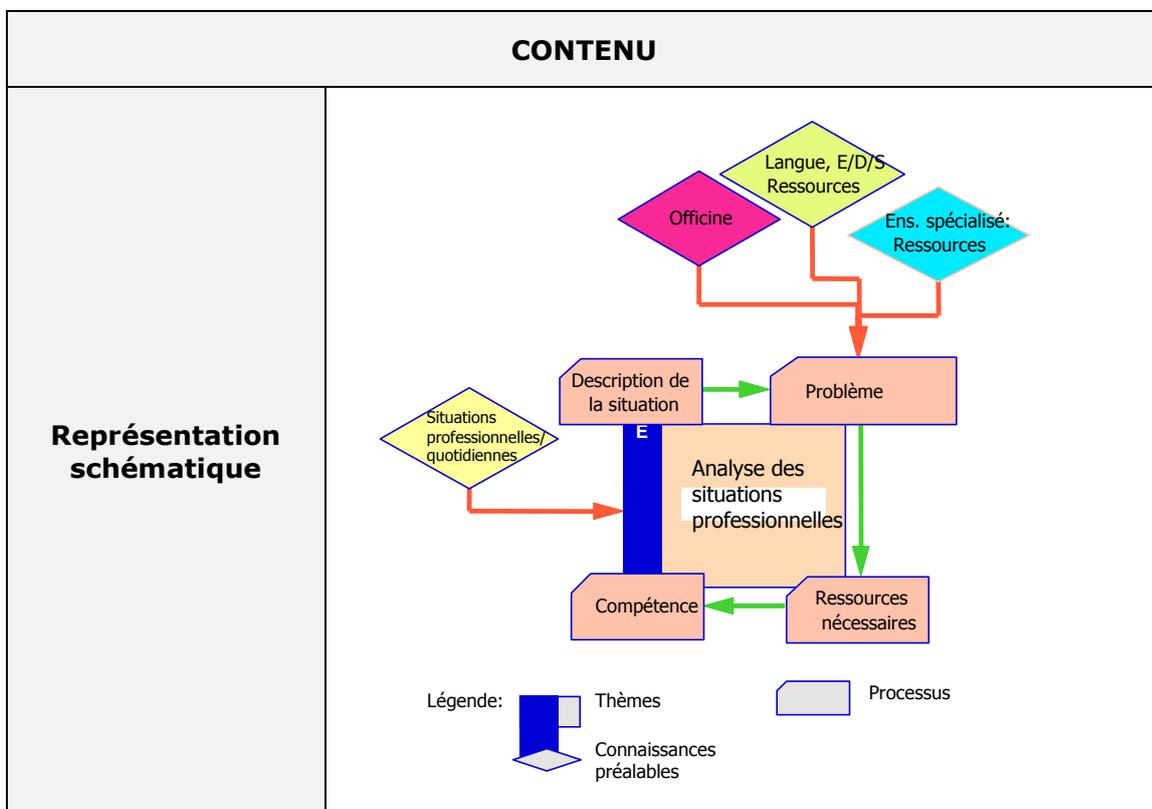
Mises en parallèle

Attentes à l'égard des autres domaines de connaissances		
Contenu (Brève description des connaissances et des capacités)	Domaine (Où les thèmes devraient-ils être traités?)	Répartition chronologique (A quel moment les thèmes devraient-ils être traités?)
Conduite d'entretien →	Conseils; Compétence 9; Langue nationale 1	1 ^{re} année; 2 ^e semestre
Principes éthiques →	Langue nationale 1;	2 ^e année
Éthique professionnelle →	Économie/Droit/Société	2 ^e année
Analyse personnelle des besoins →	Officine	2 ^e année

Attentes de la part des autres domaines de connaissances		
Contenu (Brève description des connaissances et des capacités)	Domaine (Où les thèmes devraient-ils être traités?)	Répartition chronologique (A quel moment les thèmes devraient-ils être traités?)
Modèles de communication →	Langue nationale 1	
Registre linguistique, etc. →	Langue nationale 1	
Traitement des informations →	Langue nationale 1	
Principes éthiques →	Économie/Droit/Société	

2.3. Domaine de connaissances: analyse des situations professionnelles

Domaine de connaissances	Analyse des situations professionnelles
Année de formation	I + II + III
Nombre d'heures	60
Compétences et situations de référence	11.4 - Toutes



CONNAISSANCES	<p>Connaissances obligatoires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondements d'une observation systémique • Concept et structure de situation • Techniques de description, de récit et d'explicitation <p>Connaissances additionnelles:</p> <p>...</p>
CAPACITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Observation et présentation spontanée (description, récit, etc.) de situations professionnelles et quotidiennes vécues • Observation systématique et systémique, ainsi que présentation (description, récit, etc.) de situations professionnelles et quotidiennes vécues en fonction des critères • Analyse critique, synthèse et évaluation de situations professionnelles et quotidiennes vécues dans le but de constituer une compétence cohérente (de quelles ressources faut-il disposer?, de quelle façon les ressources sont-elles intégrées individuellement et par rapport à la situation?, etc.) • ...
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Vivacité d'esprit • Autocritique et ouverture d'esprit • Distance à l'égard des rôles • Résistance à la frustration

Mises en parallèle

Attentes à l'égard des autres domaines de connaissances		
Contenu (Brève description des connaissances et des capacités)	Domaine (Où les thèmes devraient-ils être traités?)	Répartition chronologique (A quel moment les thèmes devraient-ils être traités?)
Intégration des ressources dans les situations professionnelles et quotidiennes →	Tous	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e année

Attentes de la part des autres domaines de connaissances		
Contenu (Brève description des connaissances et des capacités)	Domaine (Où les thèmes devraient-ils être traités?)	Répartition chronologique (A quel moment les thèmes devraient-ils être traités?)
Ressources spécifiques →	Tous	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e année