



# Plan de formation

## Droguiste CFC <sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

## Table des matières

	<b>Page</b>
<b>Partie A</b>	
Aperçu .....	2
Introduction et logique .....	3
Coopération des lieux de formation et responsabilité de formation .....	4
Aperçu des compétences et des lieux de formation .....	5
Titre abrégé des objectifs généraux et particuliers.....	6
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles .....	7
Taxonomie des objectifs évaluateurs.....	8
Compétences .....	10
1 Conseil .....	10
2 Vente .....	16
3 Fabrication de produits.....	19
4 Gestion des marchandises.....	21
5 Promotion et publicité.....	24
6 Organisation de l'entreprise .....	26
7 Identité professionnelle et environnement .....	28
<b>Partie B</b>	
Tableau des leçons .....	31
<b>Partie C</b>	
Organisation, répartition et durée des cours interentreprises .....	32
<b>Partie D</b>	
Procédure de qualification .....	33
<b>Partie E</b>	
Approbation et entrée en vigueur .....	34
<b>Annexe</b>	
Liste des documents requis pour la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale	

## Introduction et logique

L'analyse du champ d'action des droguistes a permis de déterminer les situations typiques ainsi que les ressources nécessaires pour y faire face. Elle a servi de base pour l'élaboration du plan de formation.

Dans un premier temps, il a fallu formuler les objectifs particuliers propres à chaque situation. Les objectifs particuliers ont ensuite été regroupés dans des familles de situations, ce qui a permis de définir les objectifs généraux. Quant aux objectifs évaluateurs, ils ont été formulés, groupés et attribués selon le lieu de formation, en tenant compte du besoin en ressources découlant de l'analyse du champ d'action. Les compétences techniques, méthodologiques, sociales et personnelles aboutissent à des compétences opérationnelles à la fin de la formation initiale. Celles-ci servent à l'élaboration du programme d'enseignement. Il est ainsi possible de garantir le passage à la pratique.

Une importance particulière est accordée aux compétences en matière de conseil, notamment dans les domaines des médicaments de synthèse et des médicaments de la médecine complémentaire, car elles servent de base pour le droit de remise prescrit par la loi. Cette situation justifie aussi l'ampleur des connaissances dans les branches scientifiques. La représentation graphique de la page 5 explique l'élaboration et la logique.

Les objectifs et les exigences en matière de formation professionnelle initiale sont concrétisés sur trois niveaux par les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs. Les objectifs généraux et particuliers s'appliquent de la même façon pour tous les lieux de formation. Les objectifs évaluateurs sont attribués selon le lieu de formation.

- Les **objectifs généraux** décrivent les domaines d'action et justifient l'intégration de ces derniers dans le plan de formation.
- Les **objectifs particuliers** décrivent les comportements que les personnes en formation doivent adopter dans une situation déterminée.
- Les **objectifs évaluateurs** décrivent un comportement concret et mesurable dans des situations déterminées et illustrent les objectifs particuliers. Ils doivent être observables et vérifiables et sont formulés spécifiquement pour les différents lieux de formation.

Les exigences de performance sont définies à l'aide de **niveaux de taxonomie** et des verbes qui s'y trouvent. Le niveau mentionné indique les exigences à l'égard de la qualification des droguistes après la fin de la formation professionnelle initiale.

## Coopération des lieux de formation et responsabilité de formation

Pour que la formation soit une réussite, il est indispensable que les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises) soient régulièrement en contact afin de s'harmoniser entre eux et d'échanger leurs expériences. Les objectifs généraux et particuliers créent un contexte pour les trois lieux de formation. Dans la colonne des objectifs évaluateurs, le plan de formation montre la responsabilité des trois lieux de formation, qui sont harmonisés entre eux. Le domaine d'enseignement « Identité professionnelle et environnement » aborde les derniers principes et intérêts de la branche dans l'école professionnelle. La surveillance de l'harmonisation entre les parties impliquées dans la formation professionnelle initiale incombe aux cantons.

- **Entreprise formatrice**  
En participant aux processus de travail productifs, la personne en formation acquiert et approfondit ses propres compétences opérationnelles.
- **Ecole professionnelle**  
La formation scolaire garantit que les personnes en formation disposent d'une vaste base pour leurs compétences opérationnelles professionnelles grâce à l'enseignement de connaissances générales et des matières de connaissances professionnelles.
- **Cours interentreprises**  
Ils complètent la formation de la pratique professionnelle et la formation scolaire, assurent aux personnes en formation l'acquisition des compétences opérationnelles et leur permettent d'appliquer à des processus de travail productifs ce qu'elles ont appris durant les cours sans être constamment surveillées par leur formateur professionnel. Ces cours sont l'occasion de vérifier, de renforcer et d'approfondir les aptitudes de base.

## Partie A Aperçu des compétences et des lieux de formation

### Analyse du champ d'action: Familles de situation

1. Conseil
2. Vente
3. Fabrication de produits
4. Gestion
5. Marketing
6. Administration
7. Droguiste et environnement
8. Formation d'équipe

### Objectifs généraux

1. Conseil
2. Vente
3. Fabrication de produits
4. Gestion des marchandises
5. Promotion et Publicité
6. Organisation de l'entreprise
7. Identité professionnelle et environnement

### Lieux de formation

Entreprise formatrice	Conseil
	Vente
	Fabrication de produits
	Gestion des marchandises
	Promotion et Publicité
	Organisation de l'entreprise
Identité professionnelle et environnement	
Ecole professionnelle	Conseil
	Gestion des marchandises
	Organisation de l'entreprise
	Identité professionnelle et environnement
	Enseignement général
	Sport
Cours interentreprises	Vente
	Fabrication de produits
	Gestion des marchandises
	Promotion et Publicité
	Organisation de l'entreprise
	Identité professionnelle et environnement

### Droguiste CFC

Mise en réseau, approfondissement + transfert à la pratique  
Compétences professionnelles individuelles

## Partie A Titre abrégé des objectifs généraux et particuliers

### 1 Conseil

- 1.1 Automédication et maintien de la santé
- 1.2 Beauté
- 1.3 Produits d'entretien
- 1.4 Produits et appareils

### 2 Vente et communication

- 2.1 Procédure de vente
- 2.2 Pensée et action économique

### 3 Fabrication de produits

- 3.1 Fabrication officinale et extemporanées (ad hoc)  
des médicaments
- 3.2 Fabrication des produits de beauté et d'entretien

### 4 Gestion des marchandises

- 4.1 Flux des marchandises
- 4.2 Assortiment
- 4.3 Contact avec les fournisseurs

### 5 Promotion et publicité

- 5.1 Promotion des ventes/présentation des marchandises
- 5.2 Mesures de publicité
- 5.3 Fidélisation de la clientèle

### 6 Organisation de l'entreprise

- 6.1 Système de caisse et de gestion des marchandises
- 6.2 Organisation de l'entreprise et assurance qualité
- 6.3 Gestion d'entreprise

### 7 Identité professionnelle et environnement

- 7.1 Equipe
- 7.2 Intérêts de l'entreprise et de la branche
- 7.3 Protection de l'environnement et de la santé
- 7.4 Création de connaissances

# Partie A Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

## 1. Compétences méthodologiques

### 1.1 Planification et techniques de travail

Afin de s'acquitter des tâches professionnelles et personnelles, les droguistes mettent en œuvre des méthodes et moyens auxiliaires qui leur permettent de travailler de manière organisée, de fixer les priorités, de mettre en place des processus de manière systématique et rationnelle et de garantir la sécurité de travail. Les droguistes planifient leurs tâches par étapes, travaillent en suivant des objectifs et de manière efficace en termes de ressources. Ils établissent des protocoles et des documentations adéquats.

### 1.2 Méthodes de conseil et de vente

Les clients ont des besoins individuels et sont influencés par des facteurs économiques et sociaux divers. Par ailleurs, une décision prise en faveur d'un produit ou d'un autre est fortement déterminée par le vendeur. Les droguistes appliquent des méthodes de conseil et de vente efficaces, fondent leurs recommandations, veillent à ce que les clients soient satisfaits et agissent dans l'intérêt de la droguerie.

### 1.3 Analyses des cas

Considérer une demande dans sa totalité implique de prendre en compte le plus grand nombre possible d'aspects et de relations influant de manière déterminante sur la situation. A l'aide de diverses méthodes et techniques, les droguistes déterminent l'origine, les relations, les effets secondaires, les conséquences, les interactions et l'objectif. Ils tiennent alors compte de l'interconnexion et de l'intégration des différents éléments.

### 1.4 Entretiens

Les droguistes utilisent avec succès des techniques d'entretien et des règles de communication lorsqu'ils sont en contact avec les clients, leurs collègues de travail et leurs supérieurs hiérarchiques.

### 1.5 Stratégies d'information et de communication

L'utilisation de technologies modernes de l'information et de la communication est d'une grande importance. Les droguistes en sont conscients et participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise et aident à garantir l'emploi des systèmes. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable aux clients et à l'entreprise, en les sélectionnant et en les diffusant de manière ciblée.

### 1.6 Techniques d'apprentissage et de transfert

Différentes stratégies permettent d'apprendre plus efficacement et de se former tout au long de la vie. Comme les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre, les droguistes remettent en question leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques. Ils adoptent les stratégies d'apprentissage qui leur conviennent le mieux de manière à apprendre avec plaisir et efficacement tout en approfondissant leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel.

### 1.7 Comportement écologique

Les processus de travail sont planifiés et mis en œuvre en tenant compte des aspects écologiques. Les droguistes sont disposés à prendre des mesures de protection de l'environnement en entreprise et à identifier les potentiels d'amélioration dans ce domaine. Les droguistes appliquent des mesures de protection de l'environnement dans l'entreprise et reconnaissent les potentiels d'améliorations.

### 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus

Les processus deviennent toujours plus complexes dans le quotidien des drogueries. Les droguistes connaissent et utilisent des méthodes afin de maîtriser ces processus dans le contexte d'autres activités. Ils sont conscients des incidences de leurs activités sur leurs collègues, sur l'environnement et sur le succès de l'entreprise.

### 1.9 Pensée systémique

La variété et la complexité des produits et des services ne cessent de croître. Les effets s'en font également sentir sur les flux d'informations et de marchandises, qui sont mis en réseau avec le concours de systèmes auxiliaires. Les droguistes connaissent et comprennent ces systèmes et sont capables de les utiliser de manière ciblée et rationnelle.

### 1.10 Techniques de présentation

La réussite d'une vente est largement déterminée par la manière de présenter les produits et les prestations en rapport. Les droguistes maîtrisent les méthodes de présentation de marchandises et les appliquent de la manière la plus profitable possible pour les clients et la droguerie.

## 2. Compétences sociales et personnelles

### 2.1 Autonomie et responsabilité

Dans le domaine de la droguerie, les droguistes sont responsables des processus de production. Ils sont disposés à assumer des décisions et à agir consciencieusement. Ils respectent consciencieusement les directives. Ils s'identifient à la branche de la droguerie et à la droguerie.

### 2.2 Autodéveloppement

Le domaine de la droguerie est en perpétuel changement. Il est nécessaire de s'adapter à des changements rapides des besoins ou de la situation. Les droguistes en sont conscients et sont disposés à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et à apprendre tout au long de la vie. Ils sont ouverts aux nouveautés, ils abordent l'innovation et les changements avec un état d'esprit créatif, ils augmentent leur compétitivité sur le marché du travail et affirment leur personnalité.

### 2.3 Capacité à communiquer

Dans le domaine de la droguerie, une communication adaptée aux destinataires et à la situation revêt un rôle primordial. Les droguistes font preuve d'ouverture et de spontanéité. Ils sont ouverts au dialogue et appliquent d'une manière réfléchie les règles d'une communication réussie, que ce soit avec leurs collègues, leurs supérieurs ou les clients.

### 2.4 Capacité à gérer des conflits

Alors que des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il n'est pas rare de voir surgir des situations conflictuelles. Les droguistes en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie dans pareils cas. Ils sont ouverts au dialogue, sont prêts à accepter d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

### 2.5 Empathie

Dans un commerce spécialisé, les clients veulent être servis et conseillés individuellement, ce qui suppose un engagement personnel des droguistes. La première impression est déterminante pour le comportement d'achat. Les droguistes vont à la rencontre des clients de manière ouverte, font preuve de compréhension à leur égard et sont capables de se mettre à leur place.

### 2.6 Travail en équipe

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent être résolues de manière individuelle ou en groupe. On décidera en fonction de la situation qui de la personne concernée ou du groupe est le plus à même de résoudre le problème. Les droguistes sont capables de travailler en équipe ; ils connaissent les règles du travail d'équipe et les appliquent avec succès.

### 2.7 Civilité

Au cours de l'exercice de leur profession, les droguistes entretiennent des contacts avec d'autres personnes. Ils adaptent leur langage et leur comportement aux différentes situations et aux besoins de leurs vis-à-vis, ils sont ponctuels et consciencieux, ils ont une bonne présentation.

### 2.8 Résistance au stress

Les droguistes sont capables de faire face au stress en appréhendant les tâches qui leur incombent d'une manière calme et réfléchie. Ils gardent la vue d'ensemble dans les situations critiques.



## Partie A Taxonomie des objectifs évaluateurs

Niveau de taxonomie 1	Niveau de taxonomie 2	Niveau de taxonomie 3	Niveau de taxonomie 4	Niveau de taxonomie 5	Niveau de taxonomie 6
<b>Savoir (C1)</b>	<b>Comprendre (C2)</b>	<b>Appliquer (C3)</b>	<b>Analyser (C4)</b>	<b>Synthétiser (C5)</b>	<b>Evaluer (C6)</b>
<b>Restituer des informations et s'y référer dans des situations similaires.</b>	<b>Comprendre les informations et les expliquer avec ses propres mots</b>	<b>Appliquer les informations à différentes situations</b>	<b>Décomposer les contenus en éléments de base et les analyser</b>	<b>Combiner différents éléments isolés et les réunir en une entité</b>	<b>Evaluer des informations et des situations sur la base de critères similaires</b>
	décrire expliquer	appliquer apprendre contrôler démontrer diriger entretenir garantir indiquer mener un entretien mettre en œuvre montrer occuper offrir présenter proposer rechercher représenter respecter suivre tenir traiter transmettre trouver utiliser	analyser clarifier effectuer interpréter	adapter déduire déléguer développer planifier tirer des conclusions	évaluer

**Précision :** Les indications de niveaux de taxonomie données pour les objectifs évaluateurs permettent de définir le niveau d'exigence. Nous distinguons six niveaux, qui sont formulés à l'aide des verbes retrouvés dans le tableau ci-dessus. Seuls les verbes contenus dans les objectifs évaluateurs sont cités dans la liste.

## Partie A Compétences

<b>1</b>	<b>Conseil</b>	
<b>Objectif général</b>	<p><b>Les droguistes sont des professionnels du maintien de la santé, des soins de beauté et des techniques d'entretien de la maison. Les clients d'une droguerie accordent une grande importance à recevoir des conseils complets, globaux et individuels. Le droguiste répond de façon autonome à ces besoins en résolvant les problèmes de manière compétente. Pour cela, il doit connaître l'ensemble des indications et des principes actifs pour l'automédication, pour les connaissances globales du maintien de la santé (salutogénèse) ainsi que les connaissances des maladies susceptibles de se déclarer (pathogénèse) et avoir une connaissance complète des soins de beauté et des techniques d'entretien. Comprendre et appliquer les principes scientifiques ainsi que les principes de la médecine traditionnelle et des médecines complémentaires constituent la base.</b></p>	
<b>Objectif particulier 1.1</b>	<p><b>Automédication et maintien de la santé</b> Dans le respect des prescriptions légales applicables aux denrées alimentaires et aux produits thérapeutiques et sur la base des principes importants pour la profession concernant l'entretien-conseil, le droguiste est capable de déterminer les besoins du client par rapport à l'ensemble des indications et des principes actifs pour l'automédication dans les domaines de la prophylaxie, du traitement et du maintien de la santé, et de lui proposer une solution optimale. Dans ce respect, il accorde un rôle important aux produits thérapeutiques appartenant au domaine des médecines complémentaires.</p>	
	<p><b>Compétences méthodologiques</b> 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus</p>	<p><b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité</p>

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
	5	1.1.1 Expliquer les principes de la biologie humaine	2		
1.1.2 En se basant sur les principes et les relations de la biologie humaine, tirer des conclusions afin de conseiller le client		1.1.2 Montrer des relations en biologie humaine	3		
		1.1.3 Expliquer les principes de la pathophysiologie	2		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice		Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle		Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises		Tax.
1.1.4	En se basant sur les principes et des relations de la physiologie et de la pathophysiologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.4	Montrer des relations en pathophysiologie	3			
1.1.5	Clarifier les mesures à prendre concernant l'état de santé, durant l'entretien-conseil	4						
1.1.6	Appliquer les critères de tri	3	1.1.6	Expliquer les critères de tri	2			
1.1.7	Tirer de conclusion de l'état de santé du client au cours de l'entretien-conseil	5						
			1.1.8	Expliquer les principes de la pharmacologie	2			
1.1.9	En se basant sur les principes et des relations de la pharmacologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.9	Montrer des relations en pharmacologie	3			
1.1.10	Mettre en œuvre ses connaissances de base en allopathie dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.10	Expliquer les principes de base de l'allopathie	2			
1.1.11	En se basant sur les principes et des relations de la physiologie des plantes médicinales, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.11	Expliquer les principes de la physiologie des plantes médicinales	2			
			1.1.12	Expliquer les principes de la pharmacognosie	2			
1.1.13	En se basant sur les principes et les relations de la pharmacognosie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.13	Montrer des relations en pharmacognosie	3			
1.1.14	Mettre en œuvre ses connaissances de base en phytothérapie dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.14	Expliquer les principes de base de la phytothérapie	2			
1.1.15	Mettre en œuvre ses connaissances de base de la spagyrie dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.15	Expliquer les principes de base de la spagyrie	2			
1.1.16	Mettre en œuvre ses connaissances de base en homéopathie dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.16	Expliquer les principes de base de l'homéopathie	2			

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.1.17 Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant des médecines complémentaires choisies dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.17 Expliquer les principes de base de certaines médecines complémentaires	2		
1.1.18 Mettre en œuvre ses connaissances de base en matière de maintien de la santé dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.18 Expliquer les principes de base du maintien de la santé	2		
1.1.19 Proposer prestations dans le domaine du maintien de la santé et les mettre en œuvre	3	1.1.19 Expliquer le processus de prestation de services dans le domaine du maintien de la santé	2		
1.1.20 Développer des conseils individuels en matière de santé	5	1.1.20 Développer des conseils individuels en matière de santé	5		
1.1.21 Proposer des produits médicaux pour les soins de santé et les soins infirmiers ainsi que de réhabilitation dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.1.21 Expliquer les principes de base du maintien de la santé, des soins infirmiers et de la réhabilitation	2		
		1.1.22 Exposer les principes de l'alimentation	2		
1.1.23 En se basant sur les principes et les relations de l'alimentation, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.23 Interpréter les relations liées à l'alimentation	4		
		1.1.24 Expliquer les principes de l'écologie	2		
1.1.25 En se basant sur les principes et les relations de l'écologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.25 Montrer des relations en écologie	3		
		1.1.26 Expliquer les principes de la chimie	2		
1.1.27 En se basant sur les principes et les relations de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.1.27 Montrer des relations en chimie	3		
1.1.28 Expliquer l'utilisation des produits	2				
1.1.29 Développer d'autres possibilités d'action	5				
1.1.30 Analyser si une fabrication ad hoc est possible au cours de l'entretien-conseil	4				

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.1.31 Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale <sup>2</sup>	3	1.1.31 Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale	3		

<b>Objectif particulier 1.2</b>	<b>Beauté</b> Sur la base des principes des soins du visage et du corps importants pour la profession, le droguiste est capable d'identifier les besoins du client dans le domaine de la beauté et est motivé pour satisfaire ses désirs à ce niveau.				
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus		<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.2.1 En se basant sur les principes de la biologie humaine, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.2.1 Expliquer les principes de la biologie humaine	2		
		1.2.2 Expliquer les principes de la pathophysiologie	2		
1.2.3 En se basant sur les principes et les relations de la physiologie et de la pathophysiologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.2.3 Montrer des relations en pathophysiologie	3		
1.2.4 En se basant sur les principes des soins du corps et du visage, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.2.4 Expliquer les principes des soins du corps et du visage	2		
1.2.5 Analyser l'état de la peau et des phanères au cours de l'entretien-conseil	4				
1.2.6 Dédire des mesures à partir de l'état de la peau et des phanères	5				
1.2.7 Appliquer les critères de tri	3	1.2.7 Expliquer les critères de tri	2		

<sup>2</sup> deuxième langue nationale: Allemand

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.2.8 En se basant sur les principes de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.2.8 Montrer les principes de la chimie	3		
1.2.9 Mettre en œuvre ses connaissances de base en matière de soins de beauté dans le cadre de la prestation de conseil	3	1.2.9 Expliquer les principes dans la domaine des soins de beauté	2		
1.2.10 Mettre en œuvre des prestations dans le domaine des soins de beauté	3	1.2.10 Expliquer les activités dans le domaine des soins de beauté	2		
1.2.11 Développer des conseils individuels en matière de beauté	5				
1.2.12 Développer d'autres possibilités d'action	5				
1.2.13 Analyser si une fabrication ad hoc est possible au cours de l'entretien-conseil	4				
1.2.14 Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale	3	1.2.14 Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale	3		

<b>Objectif particulier 1.3</b>	<b>Produits d'entretien</b> Dans le cadre des prescriptions légales applicables aux produits chimiques et sur la base des principes de la chimie et de l'écologie importants pour la profession, le droguiste est capable d'identifier les besoins et les problèmes du client dans le domaine de l'entretien des objets et de lui proposer des solutions.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.3.1 En se basant sur les principes de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.3.1 Expliquer les principes de la chimie	3		
1.3.2 En se basant sur les principes de l'écologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.3.2 Expliquer les principes de l'écologie	3		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
		1.3.3 Expliquer les principes de l'entretien des objets et de l'hygiène	2		
1.3.4 En se basant sur les principes et les relations de l'entretien des objets et de l'hygiène, tirer des conclusions afin de conseiller le client	5	1.3.4 Expliquer les principes de la chimie, de la physique et de l'écologie	3		
1.3.5 Proposer des prestations dans le domaine d'entretien d'objets	3				
1.3.6 Mettre en œuvre ses connaissances conformément à l'ordonnance sur les connaissances techniques	3	1.3.6 Expliquer l'obligation de conseil selon l'ordonnance sur les connaissances techniques	2		
1.3.7 Mettre en œuvre les mesures de sécurité importantes	3	1.3.7 Expliquer les bases de la législation sur les produits chimiques	2		
1.3.8 Développer d'autres possibilités d'action	5				
1.3.9 Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale	3	1.3.9 Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale	3		

<b>Objectif particulier 1.4</b>	<b>Produits et appareils</b> Le droguiste manipule les produits et les appareils de manière correcte et professionnelle.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
1.4.1 Démontrer l'utilisation des appareils et des mesures de précaution à prendre avec ces derniers	3				
1.4.2 Mettre en œuvre les directives internes pour la location d'appareils	3				
1.4.3 Garantir que les appareils sont en état de fonctionnement selon les directives de l'entreprise	3				

## 2 Vente et communication

**Objectif général** Le droguiste vend des produits et des prestations. La procédure de vente dépend des besoins des clients de la droguerie. Le droguiste maîtrise les principes de la technique de vente et de la communication.

**Objectif particulier 2.1** **Procédure de vente**  
Le droguiste est en mesure d'exécuter la procédure de vente de manière correcte, professionnelle et convaincante, en se basant sur la discussion menée avec le client.

**Compétences méthodologiques**  
1.2 Méthodes de conseil et de vente  
1.3 Analyses des cas  
1.4 Entretiens  
1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus

**Compétences sociales et personnelles**  
2.1 Autonomie et responsabilité  
2.2 Autodéveloppement  
2.3 Capacité à communiquer  
2.4 Capacité à gérer des conflits

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
2.1.1 Etablir des contacts ouverts et sympathiques avec la clientèle	3			2.1.1 Etablir des contacts ouverts et sympathiques avec la clientèle	3
2.1.2 Rechercher quels sont les désirs du client à l'aide d'une technique de questionnement adaptée	3			2.1.2 Rechercher quels sont les désirs du client à l'aide d'une technique de questionnement adaptée	3
2.1.3 Présenter de manière personnelle les produits	3			2.1.3 Démontrer sa présentation personnelle des produits	3
2.1.4 Mettre en place les critères de qualité dans le processus de prestation de services selon les directives de l'entreprise	3			2.1.4 Expliquer les critères de qualité dans le processus de prestation de services	2
2.1.5 Mettre en œuvre les principes de la communication	3			2.1.5 Mettre en œuvre les principes de la communication	3
2.1.6 Déduire le comportement du client à partir de la typologie de la clientèle	5			2.1.6 Déduire le comportement du client à partir de la typologie de la clientèle	5
2.1.7 Mettre en œuvre la technique de l'écoute active	3			2.1.7 Mettre en œuvre la technique de l'écoute active	3
2.1.8 Diriger l'entretien de vente de manière active	3			2.1.8 Apprendre les différentes possibilités pour conduire activement un entretien	3



Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
2.1.9 Appliquer une attitude empathique	3			2.1.9 Appliquer une attitude empathique	3
2.1.10 Utiliser de manière consciente les effets de la personnalité dans le cadre de la vente	3			2.1.10 Utiliser de manière consciente les effets de la personnalité dans le cadre de la vente	3
2.1.11 Présenter les avantages pour le client à l'aide d'arguments de vente	5			2.1.11 Présenter les avantages pour le client à l'aide d'arguments de vente	5
2.1.12 Mettre en œuvre la structure des concepts de vente	3			2.1.12 Expliquer la structure des concepts de vente	2
2.1.13 Mettre en œuvre les règles pour la conclusion de la vente en fonction de la situation	3			2.1.13 Mettre en œuvre les règles pour la conclusion de la vente en fonction de la situation	3
2.1.14 Mettre en œuvre les règles d'encaissement en fonction de la situation	3				
2.1.15 Traiter de manière efficace les réclamations en fonction de la situation	3			2.1.15 Expliquer comment traiter de manière efficace les réclamations	2
2.1.16 Mettre en œuvre les règles de la vente par téléphone en fonction de la situation.	3			2.1.16 Expliquer les règles de la vente par téléphone.	2

<b>Objectif particulier 2.2</b>	<b>Pensée et action économiques</b> Lors d'une vente, le droguiste est capable de penser et d'agir selon les principes de gestion d'entreprise.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.8 Résistance physique et psychique :

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
2.2.1 Proposer des produits complémentaires	3			2.2.1 Expliquer les possibilités de vente de produits complémentaires	2
2.2.2 Offrir des prestations complémentaires	3				

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice		Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle		Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises		Tax.
2.2.3	Mettre en œuvre les principes des calculs spécifiques à la profession	3	2.2.3	Mettre en œuvre les principes des calculs spécifiques à la profession <sup>3</sup>	3			
2.2.4	Déduire des mesures adaptées à partir des statistiques simples concernant les ventes	5	2.2.4	Interpréter des statistiques simples concernant les ventes <sup>4</sup>	4			

<sup>3</sup> Enseignés dans le domaine de l'enseignement "organisation de l'entreprise"

<sup>4</sup> Enseigner dans le domaine de l'enseignement "gestion des marchandises"

### 3 Fabrication de produits

<b>Objectif général</b>	<b>La fabrication de produits propres à l'établissement revêt une importance décisive pour la différenciation et le positionnement de la droguerie. Cela comprend la fabrication des médicaments selon une formule originale (spécialités de la maison) et conformément aux bonnes pratiques de fabrication pour les médicaments en petites quantités, ainsi que la fabrication d'autres produits. Pour accomplir ces tâches, le droguiste maîtrise les techniques de fabrication et agit dans le respect des prescriptions légales.</b>
-------------------------	--

<b>Objectif particulier 3.1</b>	<b>Fabrication officinale et extemporanées (ad hoc) des médicaments</b> Le droguiste est capable d'assurer la fabrication extemporanées ou officinale de médicaments selon une formule originale (spécialités de la maison) et conformément au système d'assurance qualité (SAQ droguerie).	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.7 Comportement écologique	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.6 Travail en équipe

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice		Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle		Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises		Tax.
3.1.1	Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle	3				3.1.1	Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle	3
3.1.2	Avant de commencer à travailler, mettre en œuvre les exigences valables pour le poste de travail en matière d'hygiène	3				3.1.2	Avant de commencer à travailler, mettre en œuvre les exigences valables pour le poste de travail en matière d'hygiène	3
3.1.3	Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité	3				3.1.3	Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité	3
3.1.4	Mettre en œuvre les règles des bonnes pratiques de fabrication pour les préparations officinales et extemporanées (ad hoc)	3				3.1.4	Mettre en œuvre les règles des bonnes pratiques de fabrication pour les préparations officinales et extemporanées (ad hoc)	3
3.1.5	Contrôler l'identité des principes actifs et des additifs	3				3.1.5	Contrôler l'identité des principes actifs et des additifs	3
3.1.6	A partir des propriétés des principes actifs et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit	5				3.1.6	A partir des propriétés des principes actifs et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit	5
3.1.7	Développer une formule pour la fabrication officinale et ad hoc	5						
3.1.8	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles	3	3.1.8	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles <sup>5</sup>	3	3.1.8	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles	3

<sup>5</sup> Enseignées dans le domaine de l'enseignement "conseil" (sous-domaine chimie)

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
3.1.9 Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail	3			3.1.8 Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail	3
3.1.10 Garantir la traçabilité des produits fabriqués	3			3.1.9 Garantir la traçabilité des produits fabriqués	3

<b>Objectif particulier 3.2</b>	<b>Fabrication des produits de beauté et d'entretien</b> Le droguiste est capable de fabriquer des produits de beauté et d'entretien conformément au système d'assurance qualité (SAQ droguerie).				
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.7 Comportement écologique		<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.6 Travail en équipe		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
3.2.1 Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle	3			3.2.1 Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle	3
3.2.2 Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité	3			3.2.2 Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité	3
3.2.3 Mettre en œuvre les directives/formulations actuelles pour la fabrication de produits de beauté et d'entretien	3			3.2.3 Mettre en œuvre les directives/formulations actuelles pour la fabrication de produits de beauté et d'entretien	3
3.2.4 Contrôler l'identité des matières premières et des additifs	3			3.2.4 Contrôler l'identité des matières premières et des additifs	3
3.2.5 A partir de l'identité des matières premières et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit	5			3.2.5 A partir de l'identité des matières premières et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit	5
3.2.6 Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles	3	3.2.6 Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles <sup>6</sup>	3	3.2.6 Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles	3
3.2.7 Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail	3			3.2.6 Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail	3
3.2.8 Garantir la traçabilité des produits fabriqués	3			3.2.7 Garantir la traçabilité des produits fabriqués	3

<sup>6</sup> Enseignées dans le domaine de l'enseignement "conseil" (sous-domaine chimie)

## 4 Gestion des marchandises

**Objectif général** La gestion des marchandises est un processus de travail interne important qui favorise la rentabilité de la droguerie et la satisfaction des clients. Aussi est-il essentiel que le droguiste mette en œuvre ce dernier conformément à la politique de l'entreprise et en tenant compte des principes de gestion d'entreprise.

<b>Objectif particulier 4.1</b>	<b>Flux des marchandises</b> Le droguiste est en mesure d'optimiser le flux des marchandises selon les règles internes.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.3 Analyses des cas 1.7 Comportement écologique 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus 1.9 Pensée systémique	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.8 Résistance physique et psychique

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
4.1.1 Mettre en œuvre les principes du flux interne des marchandises de manière spécifique à l'entreprise	3	4.1.1 Expliquer les principes du flux des marchandises	2	4.1.1 Expliquer les principes du flux des marchandises	2
4.1.2 Planifier le flux interne des marchandises	5				
4.1.3 Mettre en œuvre les calculs spécifiques à la profession	3	4.1.3 Mettre en œuvre les calculs spécifiques à la profession	3		
4.1.4 Interpréter des statistiques simples concernant le flux des marchandises	4	4.1.4 Interpréter des statistiques simples concernant le flux des marchandises	4		
4.1.5 Mettre en œuvre le règlement pour les retours conformément aux règles internes et aux directives des fournisseurs	3				
4.1.6 Suivre les directives et les recommandations relatives à l'élimination des déchets spéciaux	3	4.6.1 Expliquer les critères de tri des produits chimiques	2	4.1.6 Suivre les directives et les recommandations relatives à l'élimination des déchets spéciaux	3
4.1.7 Indiquer le prix sur les produits	3				
4.1.8 Contrôler les stocks de marchandises	3				

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
4.1.9 Rechercher les différences au niveau du stock de marchandises	3				
4.1.10 Contrôler et garantir que les produits sont commercialisables	3				

<b>Objectif particulier 4.2</b>	<b>Assortiment</b> Le droguiste est capable de prendre en charge la partie de l'assortiment de produits qui lui a été attribuée conformément aux directives de qualité internes à l'entreprise.				
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.3 Analyses des cas 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus 1.9 Pensée systémique			<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.8 Résistance physique et psychique :	

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
4.2.1 Mettre en œuvre les principes de la disposition des marchandises de manière spécifique à l'entreprise	3				
4.2.2 Adapter l'assortiment en fonction des besoins et de la demande des clients selon les directives de l'entreprise	3				
4.2.3 Interpréter des statistiques simples concernant l'assortiment	4				
4.2.4 Mettre en œuvre la politique relative à l'assortiment et aux tarifs concernant l'assortiment attribuée	3				

<b>Objectif particulier 4.3</b>	<b>Contact avec les fournisseurs</b> Le droguiste est capable d'entretenir des contacts avec les fournisseurs.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens 1.5 Stratégies d'information et de communication	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.7 Civilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
4.3.1 Interpréter des statistiques simples concernant les fournisseurs	4	4.3.1 Etablir des statistiques simples	3		
4.3.2 Entretenir avec les fournisseurs des contacts sympathiques et basés sur le partenariat	3				
4.3.3 Tenir compte des conditions des fournisseurs	3				

## 5 Promotion et publicité

**Objectif général** En tant que commerce spécialisé pour la santé, la beauté et l'entretien des objets, une droguerie est soumise à une concurrence constante sur le marché. Afin d'obtenir la fidélité des clients dans ces circonstances, le droguiste mène des activités simples de marketing.

**Objectif particulier 5.1** **Promotion des ventes/prestation des marchandises**  
Le droguiste est motivé pour mettre en œuvre et capable d'appliquer, avec créativité, des mesures de promotion des ventes ainsi que les directives pour la présentation des produits.

**Compétences méthodologiques**

- 1.1 Planification et techniques de travail
- 1.5 Stratégies d'information et de communication
- 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 1.10 Techniques de présentation

**Compétences sociales et personnelles**

- 2.1 Autonomie et responsabilité
- 2.2 Autodéveloppement
- 2.3 Capacité à communiquer
- 2.6 Travail en équipe

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
5.1.1 Mettre en œuvre les mesures de promotion des ventes spécifiques à chaque groupe de clients avec les instruments appropriés	3			5.1.1 Expliquer les instruments appropriés aux mesures de promotion des ventes spécifiques à chaque groupe de clients	2
5.1.2 Mettre en œuvre les principes de présentation des marchandises	3			5.1.2 Décrire les principes de présentation des marchandises	2

**Objectif particulier 5.2** **Mesures de publicité**  
Le droguiste est capable de mettre en œuvre des mesures publicitaires ciblées.

**Compétences méthodologiques**

- 1.1 Planification et techniques de travail
- 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 1.10 Techniques de présentation

**Compétences sociales et personnelles**

- 2.2 Autodéveloppement
- 2.3 Capacité à communiquer
- 2.6 Travail en équipe

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
5.2.1 Utiliser différents instruments publicitaires	3			5.2.1 Expliquer les principes de la publicité	2
5.2.2 Mettre en œuvre des mesures publicitaires de manière ciblée	3				



<b>Objectif particulier 5.3</b>	<b>Fidélisation de la clientèle</b> Le droguiste est motivé pour mettre en œuvre et capable d'appliquer le concept actuel de fidélisation de la clientèle.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
5.3.1 S'occuper du client après la conclusion de la vente	3			5.3.1 Expliquer les possibilités de prise en charge du client après la conclusion de la vente	2
5.3.2 Mettre en œuvre le système actuel de fidélisation de la clientèle	3			5.3.2 Décrire les systèmes de fidélisation de la clientèle	2

## 6 Organisation de l'entreprise

<b>Objectif général</b>	<b>La maîtrise efficace des processus de l'entreprise est d'une grande importance pour une droguerie. Le droguiste utilise avec efficacité les outils du système d'assurance qualité (SAQ droguerie), des technologies de l'information ainsi que les techniques de travail et d'organisation nécessaires.</b>
-------------------------	--

<b>Objectif particulier 6.1</b>	<b>Système de caisse et de gestion des marchandises</b> Le droguiste est capable d'utiliser et de s'occuper du système de caisse et de gestion des marchandises.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus 1.9 Pensée systémique	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
6.1.1 Utiliser le système de caisse et le terminal de carte	3				
6.1.2 Utiliser les fonctions du système de gestion des marchandises	3				
6.1.3 S'occuper du fichier du système de gestion des marchandises	3				

<b>Objectif particulier 6.2</b>	<b>Organisation de l'entreprise et assurance qualité</b> Le droguiste est capable d'appliquer les principes de l'organisation de l'entreprise et de l'assurance qualité.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.7 Comportement écologique 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.6 Travail en équipe

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
6.2.1 Décrire le système d'assurance qualité adapté à la droguerie (SAQ droguerie)	2			6.2.1 Décrire le système d'assurance qualité (SAQ droguerie).	2
6.2.2 Adapter le système d'assurance qualité (SAQ droguerie) à la droguerie conformément aux instructions	5				

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
6.2.3 Utiliser les outils et les directives du système d'assurance qualité (SAQ droguerie)	3			6.2.3 Utiliser les outils et les directives du système d'assurance qualité (SAQ droguerie)	3
6.2.4 Respecter les bases légales fédérales et cantonales et les recommandations importantes pour la droguerie	3	6.2.4 Décrire les bases légales fédérales et cantonales importantes pour la droguerie	2	6.2.4 Respecter les bases légales fédérales et cantonales et les recommandations importantes pour la droguerie	3
6.2.5 Suivre les règles d'organisation de l'entreprise	3				
6.2.6 Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant les logiciels standard en fonction de la situation	3	6.2.6 Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant les logiciels standard en fonction de la situation	3		
6.2.7 Elaborer des planifications simples	3	6.2.7 Décrire les principes de l'organisation du travail	2		

<b>Objectif particulier 6.3</b>	<b>Gestion d'entreprise</b> Le droguiste est capable de comprendre et d'appliquer les principes de gestion d'entreprise.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
6.3.1 Utiliser les termes essentiels de comptabilité financière et d'entreprise	3	6.3.1 Expliquer les termes essentiels de comptabilité financière et d'entreprise	2		
6.3.2 Utiliser les connaissances de base relatives à la gestion des comptes débiteurs et créanciers de manière spécifique à l'entreprise	3	6.3.2 Expliquer les connaissances de base relatives à la gestion des comptes débiteurs et créanciers	2		
6.3.3 Suivre les directives de base pour la clôture de caisse et la comptabilité financière	3	6.3.3 Appliquer les connaissances de base du calcul spécifique à la profession	3		
6.3.4 Mettre en œuvre la politique relative à l'assortiment et aux tarifs	3				

## 7 Identité professionnelle et environnement

<b>Objectif général</b>	<b>Travailler de manière efficace au sein d'une droguerie exige esprit d'équipe, identité professionnelle et interconnexion avec l'environnement. Aussi est-il important que, dans ce contexte, le droguiste se comporte de manière respectueuse et responsable.</b>
-------------------------	--

<b>Objectif particulier 7.1</b>	<b>Equipe</b> Le droguiste est motivé pour travailler au sein d'une équipe et pour participer de manière positive et active à son développement.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.4 Entretiens 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.6 Travail en équipe

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
7.1.1 Mettre en œuvre les principes de la communication au sein d'une équipe	3				
7.1.2 Transmettre l'information conformément à la procédure relative au flux des informations	3				
7.1.3 Déléguer des travaux	5				

<b>Objectif particulier 7.2</b>	<b>Intérêts de l'entreprise et de la branche</b> Le droguiste s'efforce de représenter de manière positive les intérêts de l'établissement et de la branche auprès du public.	
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.4 Entretiens 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus	<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.7 Civilité

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
7.2.1 Démontrer son appartenance à la droguerie et à la branche par sa présentation personnelle	3	7.2.1 Expliquer l'importance de la droguerie dans le domaine de la santé et de la beauté	2		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
7.2.2 Décrire la position de la droguerie sur le marché	2	7.2.2 Décrire la position de la droguerie sur le marché	2		
7.2.3 Représenter les intérêts de la droguerie et de la branche	3				
7.2.4 Respecter les principes de l'éthique professionnelle	3	7.2.4 Décrire les principes de l'éthique professionnelle	2		

<b>Objectif particulier 7.3</b>	<b>Protection de l'environnement et de la santé</b> Le droguiste protège activement l'environnement et la santé.				
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.7 Comportement écologique 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus		<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
7.3.1 Appliquer les mesures de protection de la santé et de l'environnement	3			7.3.1 Appliquer les mesures de protection de la santé et de l'environnement	3
7.3.2 Mettre en œuvre les règles de sécurité au travail et de premiers secours	3			7.3.2 Mettre en œuvre les règles relatives à la sécurité au travail et aux premiers secours	3

<b>Objectif particulier 7.4</b>	<b>Création de connaissances</b> Le droguiste est motivé, capable de se former, de transmettre ses connaissances et de les associer de manière interdisciplinaire.				
	<b>Compétences méthodologiques</b> 1.1 Planification et techniques de travail 1.6 Techniques d'apprentissage et de transfert 1.7 Stratégies d'information et de communication		<b>Compétences sociales et personnelles</b> 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.3 Capacité à communiquer		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice	Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Tax.
7.4.1 Décrire les possibilités de formation continue et de perfectionnement	2	7.4.1 Décrire les possibilités de formation continue et de perfectionnement	2		
7.4.2 De façon autonome, acquérir, mettre en œuvre et associer de manière interdisciplinaire des connaissances	5	7.4.2 De façon autonome, acquérir, mettre en œuvre et associer de manière interdisciplinaire des connaissances	5		

Objectifs évaluateurs entreprise formatrice		Tax.	Objectifs évaluateurs école professionnelle		Tax.	Objectifs évaluateurs cours interentreprises		Tax.
7.4.3	Etablir un portefeuille de compétences à partir des activités et des compétences	3	7.4.3	Déduire un portefeuille de compétences à partir des activités et des compétences	5			
7.4.4	Effectuer une analyse des activités	4	7.4.4	Mettre en œuvre les méthodes d'analyse des activités	3			
7.4.5	Trouver les informations importantes sur les produits, les nouveautés et les changements intervenant dans l'assortiment	3						
7.4.6	Evaluer les problèmes	6	7.4.6	Evaluer les problèmes	6			

## Partie B Tableau des leçons

Domaine d'enseignement	Nombre de leçons	1e année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	4 <sup>e</sup> année
<b>ENSEIGNEMENT SPECIFIQUE A LA PROFESSION</b>	<b>1280</b>	<b>560</b>	<b>320</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
<b>Conseil</b>	<b>1080</b>	<b>480</b>	<b>280</b>	<b>160</b>	<b>160</b>
Pharmacologie/pathophysiologie	240				
Phytothérapie/pharmacognosie	120				
Alimentation/médecine empirique/salutogénèse	160				
Biologie humaine	120				
Chimie/écologie/toxicologie	200				
Soins de beauté/hygiène/produits médicaux	80				
Deuxième langue nationale <sup>7</sup> spécifique au domaine	160				
<b>Gestion des marchandises</b>	<b>40</b>	<b>40</b>			
<b>Organisation de l'entreprise</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>40</b>		
<b>Identité professionnelle et environnement</b>	<b>80</b>			<b>40</b>	<b>40</b>
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>	<b>480</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
<b>SPORT</b>	<b>240</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2000</b>	<b>720</b>	<b>560</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

Jours d'école par semaine, 1<sup>er</sup> semestre

2      2 resp. 1.5      1      1

Jours d'école par semaine, 2<sup>e</sup> semestre

2      1 resp. 1.5      1      1

<sup>7</sup> deuxième langue nationale: Allemand

## Partie C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises

### 1. Organe responsable

La responsabilité des cours incombe à l'Association suisse des droguistes. Le règlement organisationnel de l'Association suisse des droguistes intitulé « Cours interentreprises » sert de base.

### 2. Organes

Les organes chargés des cours interentreprises sont la commission de surveillance et les commissions des cours. Les cantons et écoles professionnelles concernés peuvent bénéficier d'une représentation correspondante.

### 3. Convocation/organisation

Les organisateurs de cours émettent les convocations individuelles en accord avec l'autorité cantonale compétente. Elles sont envoyées aux entreprises de formation professionnelle à l'intention des personnes en formation.

Les cours interentreprises sont obligatoires. Lorsque les personnes en formation ne peuvent pas participer aux cours interentreprises en cas de force majeure (maladie attestée par un certificat médical ou accident), le formateur communique immédiatement par écrit la raison de l'absence à l'organisateur du cours à l'intention de l'autorité cantonale.

### 4. Dates, durée et contenu des cours

Année de formation	Numéro du cours	Objectif général	Sujet	Nombre de jours/heures
1 <sup>re</sup> année	1	Vente	Communication, personnalité et types de clients Technique de vente Avantage pour le client et arguments de vente/vente de concepts Situations de vente particulières	3 jours à 8 heures
2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> année	2	Organisation de l'entreprise	Assurance qualité	1 jour à 8 heures
		Identité professionnelle et environnement	Protection de l'environnement et de la santé	
	3	Gestion des marchandises	Traçabilité des produits Identité des produits Assurance qualité	1 jour à 8 heures
	4	Fabrication de produits	Assurance qualité Examen organoleptique Fabrication de produits de soin et de beauté et d'entretien Fabrication de médicaments	8 jours à 8 heures
4 <sup>e</sup> année	5	Promotion et Publicité	Instruments de promotion des ventes spécifiques à des groupes de clients Mesures de publicité Fidélisation de la clientèle	1 jour à 8 heures
<b>Total</b>				<b>14 jours à 8 heures</b>

### 5. Contrôles de compétences des cours 3 et 4

Total 3 contrôles de compétences concernant la gestion des marchandises et la fabrication des produits.

### 6. Surveillance cantonale

Les autorités cantonales compétentes ont accès en tout temps aux cours.



## Partie D Procédure de qualification

Le travail pratique est effectué dans l'entreprise formatrice ou dans une autre entreprise qui s'y prête, pendant l'activité normale de l'établissement. Un poste de travail, doté des équipements nécessaires et en bon état, sera mis à la disposition de la personne en formation.

Domaines de qualification	Sujet/objectifs généraux		Forme/durée	Durée/moment	Lieu	Pondération	
<b>Travail pratique</b>						30 %	
	Conseil Vente Promotion et Publicité		pratique	1.5 heures Fin 8 <sup>e</sup> semestre	droguerie		1 fois
<b>Connaissances professionnelles</b>						20 %	
	Position 1	Conseil	écrite	3 heures Fin 8 <sup>e</sup> semestre	école professionnelle		1 fois
	Position 2	Conseil	orale	1 heure Fin 8 <sup>e</sup> semestre			1 fois
<b>Culture générale</b>						20 %	
	Conformément à l'ordonnance relative à la culture générale				école professionnelle		1 fois

<b>Note d'expérience</b>						30 %	
	Position 1	Enseignement des connaissances professionnelles	note semestrielle	1 <sup>er</sup> - 8 <sup>e</sup> semestre	école professionnelle		2 fois
	Position 2	Cours interentreprises numéro 3 + 4	note des contrôles de compétences	cours 3 + 4	lieu de cours interentreprises		1 fois

## Partie E – Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur muni de l'approbation de l'OFFT le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Bienne, le 13 septembre 2010

### Association suisse des droguistes

sig.

Président central  
Président de la direction  
Martin Bangerter

sig.

Membre de la direction  
Directeur formation et perfectionnement  
Beat Günther

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie selon l'article 10 paragraphe 1 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de droguiste du 20 septembre 2010.

Berne, le 20 septembre 2010

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie

sig.

Directrice  
Prof. Ursula Renold

## Annexe

### Liste des documents requis pour la mise en œuvre de la formation et l'assurance qualité dans les trois lieux de formation

Documents	Dates	Sources
Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC	20 septembre 2010	- Electronique: Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation( <a href="http://www.sbfi.admin.ch/">http://www.sbfi.admin.ch/</a> ) - Version imprimée: Office fédéral des constructions et de la logistique ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/">http://www.bundespublikationen.admin.ch/</a> )
Plan de formation Droguiste CFC	20 septembre 2010	Téléchargement gratuit: <a href="http://www.drogistenverband.ch">www.drogistenverband.ch</a>
Règlement organisationnel pour les cours interentreprises	16 novembre 2012	Téléchargement gratuit: <a href="http://www.drogistenverband.ch">www.drogistenverband.ch</a>
Guide pour la procédure de qualification	29 janvier 2016	Téléchargement gratuit: <a href="http://www.drogistenverband.ch">www.drogistenverband.ch</a>
Classeur «Formation initiale» pour les formateurs en entreprise Contient les documents pertinents pour les formateurs, par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordonnance (20.9.2010)</li> <li>- Plan de formation (20.9.2010)</li> <li>- Plan d'études standard (19.4.2010)</li> <li>- Listes auxiliaires des écoles professionnelles (mai/juin 2011)</li> <li>- Stages (18.5.2011)</li> <li>- Contrat d'apprentissage (18.5.2011)</li> <li>- Préparation au début de la formation initiale (24.5.2011)</li> <li>- Dossier de formation et guide (24 et 18.5.2011)</li> <li>- Evaluation semestrielle et guide (24.5.2011)</li> <li>- Equipements minimaux des entreprises formatrices (24.5.2011)</li> <li>- Recommandations relatives à la qualité des entreprises formatrices (24.5.2011)</li> <li>- Guide pour les procédures de qualification (26.11.2012)</li> <li>- Glossaire (24.5.2011)</li> <li>- Règlement d'organisation pour les cours interentreprises (16.11.2012), ...</li> </ul>	Juin 2017	Association suisse des droguistes ASD Rue de Nidau 15, Case postale, 2500 Bienne 3 <a href="mailto:info@drogistenverband.ch">info@drogistenverband.ch</a>
Classeur «Dossier de formation» pour les personnes en formation Contient les documents pertinents pour la personne en formation, par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan d'études standard (19.4.2010)</li> <li>- Dossier de formation et guide (24 et 18.5.2011)</li> <li>- Evaluations semestrielles et guide (24.5.2011)</li> <li>- Glossaire (24.5.2011)</li> </ul>	Juin 2017	
Matériel d'enseignement pour les écoles professionnelles (20 volumes dans 4 classeurs)	Juin 2015	Careum Verlag Moussonstrasse 4 8044 Zurich Téléphone 043 222 51 50 <a href="mailto:verlag@careum.ch">verlag@careum.ch</a>
Formulaire de notes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuille de notes de la procédure de qualification</li> <li>- Feuille de notes d'expérience école professionnelle</li> <li>- Feuille de notes d'expérience cours interentreprises</li> </ul>	Novembre 2013	SDBB   CSFO Centre suisse de services Formation professionnelle / orientation professionnelle, universitaire et de carrière Maison des cantons, Speichergasse 6, Case postale 583, 3000 Berne 7 Téléphone 031 320 29 00 <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> , <a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a>