



# Guide pour la procédure de qualification

**Etat le 3 avril 2020, en vigueur dès le 1<sup>er</sup> juillet 2020**

Valable pour le début d'apprentissage entre 2017 et 2019

resp. procédure de qualification 2021 à 2023 et 2 ans de répétition (2024 et 2025)



**SCHWEIZERISCHER DROGISTENVERBAND**  
**ASSOCIATION SUISSE DES DROGUISTES**



## Sommaire

Sommaire .....	2
1. Introduction .....	3
2. Domaine de qualification travail pratique .....	4
4. Domaine de qualification connaissances professionnelles .....	6
5. Domaine de qualification culture générale .....	7
6. Notes d'expérience .....	8
7. Notes et règle d'arrondi .....	10
8. Liste des documents .....	11
9. Approbation et entrée en vigueur .....	11
10. Dispositions transitoires .....	11



# 1. Introduction

La commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation de „droguiste CFC“ a pris position le 6 mars 2020 sur le guide suivant concernant l'organisation et la réalisation de la procédure de qualification. Le présent document sert de guide et de mode d'emploi pour la procédure de qualification. Il s'adresse à toutes les personnes impliquées dans la formation professionnelle initiale de quatre ans de droguiste CFC.

Ce guide complète les directives de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et la partie D du plan de formation. Il concrétise certains domaines importants et constitue la base permettant de d'harmoniser l'organisation des examens au niveau national.

L'Association suisse des droguistes a conclu un accord avec le Centre suisse de services Formation professionnelle, orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO) pour l'élaboration des travaux d'examen pour le travail pratique ainsi que pour les examens oraux et écrits portant sur les connaissances professionnelles. Les détails concernant le groupe d'auteurs «travail pratique/connaissances professionnelles» ainsi que le groupe de rédaction pour les «contrôles des compétences cours interentreprises» sont réglés dans le règlement d'organisation pour la commission «procédures de qualification et contrôles des compétences CI».

La procédure de qualification vise à démontrer les compétences opérationnelles dans la pratique professionnelle et dans l'enseignement des branches professionnelles ainsi qu'à vérifier les compétences dans le domaine de la culture générale.

Le guide ne reprend qu'exceptionnellement des articles et des extraits de l'ordonnance et du plan de formation. Lorsque cela s'avère utile, il y a un renvoi à l'article concerné. La forme féminine employée dans ce document désigne aussi les hommes et sert uniquement à alléger le texte.

## Bases et dispositions légales

- Loi fédérale sur la formation professionnelle LFPPr du 13 décembre 2002 (état le 1<sup>er</sup> janvier 2019)
- Ordonnance sur la formation professionnelle OFPr du 19 novembre 2003 (état le 1<sup>er</sup> février 2019)
- Ordonnance de l'OFFT sur la formation professionnelle initiale de droguiste avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 20 septembre 2010 (état le 1<sup>er</sup> janvier 2018)
- Ordonnance du DFI sur les connaissances techniques requises pour la remise de certaines substances et préparations dangereuses du 28 juin 2005 (état le 1<sup>er</sup> juillet 2015)
- Plan de formation du 20 septembre 2010 (état le 31 mars 2018)
- Plan d'études standard du 19 avril 2011 (état le 31 mars 2018)
- Support de cours Careum Verlag (écoles professionnelles et cours interentreprises)
- Guide pour les experts d'examens lors des procédures de qualification dans le cadre de la formation professionnelle initiale

La liste de tous les documents ainsi que les sources figurent dans le chapitre 7. Les experts d'examens contrôlent avant chaque session d'examens que les documents qui figurent dans leur classeur sont bien d'actualité.

## Responsabilités

Selon la LFRp, art. 40, les cantons veillent à ce que les procédures de qualification aient lieu. Ils confient généralement l'organisation de l'examen final à la commission d'examen et choisissent les



expertes aux examens. Pour organiser et diriger l'examen, la commission d'examen désigne une cheffe experte (en général une droguiste dipl. ES).

Le manuel pour expertes aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale décrit, au chapitre 2.1, les exigences auxquelles doivent répondre les expertes indépendamment de la branche:

Les expertes aux examens

- sont au bénéfice d'une formation professionnelle qualifiée et disposent des compétences pédagogiques, méthodologiques et didactiques appropriées;
- disposent au minimum d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine professionnel examiné;
- se perfectionnent dans les cours proposés par l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle IFFP en collaboration avec les cantons et les organisations du monde du travail;
- ont, de préférence, plusieurs années d'expérience dans la formation en entreprise.

Dans la convocation aux examens, la cheffe experte indique les moyens auxiliaires qui sont autorisés à l'examen.

## 2. Domaine de qualification travail pratique

L'examen dans le domaine de qualification «travail pratique» dure 1,5 heure et se base sur les dispositions suivantes:

Ordonnance	Art. 19, al. 1, let. a
Plan de formation	Partie D
Plan d'études standard	Compétences opérationnelles

Pour harmoniser la mise en pratique de ces dispositions, il convient de respecter les précisions suivantes:

Division du temps d'examen de 90 minutes:

Objectifs généraux	Thèmes	Temps recommandé
1. Conseil 2. Vente	Entretiens de vente et de conseil	70 minutes
5. Promotion et publicité	Présentation	20 minutes

L'examen sert à vérifier si les objectifs évaluateurs en entreprise ainsi que les compétences méthodologiques, personnelles et sociales qui vont avec sont acquis en fonction des critères et interconnectés.

### Conseil et vente

L'examen se déroule sous la forme d'un entretien de vente et de conseil lors duquel les expertes aux examens interviennent comme des clientes. La candidate à l'examen fait appel à l'ensemble de ses connaissances dans le but d'apporter une solution complète au problème. Elle présente des solutions issues aussi bien de la médecine académique que de la médecine complémentaire.



Répartition de la durée de l'examen de 70 minutes:

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs	Temps recommandé	Nombre d'entretiens
1.1 Automédication et salutogénèse	1.1.2, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7, 1.1.9, 1.1.10, 1.1.11, 1.1.13, 1.1.14, 1.1.15, 1.1.16, 1.1.17, 1.1.18, 1.1.19, 1.1.20, 1.1.21, 1.1.23, 1.1.25, 1.1.27, 1.1.28, 1.1.29, 1.1.30	50 minutes	5 entretiens
1.2 Beauté	1.2.1, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6, 1.2.7, 1.2.8, 1.2.9, 1.2.10, 1.2.11, 1.2.12, 1.2.13	15 minutes	2 entretiens
1.3 Produits d'entretien	1.3.1, 1.3.2, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7, 1.3.8	5 minutes	1 entretien

Pour les thèmes des entretiens qui portent sur les objectifs particuliers «1.1. Automédication et salutogénèse», «1.2 Beauté» et «1.3 Produits d'entretien», les expertes aux examens s'en tiennent aux directives figurant dans les documents concernant les entretiens, directives selon lesquelles il faut aussi bien tenir compte des personnes en santé que de celles des groupes à risques.

Les objectifs évaluateurs des objectifs particuliers «2.1. Procédure de vente» et «2.2 Pensée et action économiques» sont vérifiés ensemble dans les entretiens de vente et de conseil et évalués dans le canevas de protocole.

Considérations concernant la répartition du temps et l'attribution des points en fonction des niveaux de taxonomie (niveaux C) pour les entretiens de vente et de conseil:

Niveaux C	Pourcentage
C2 – 3	40 %
C4 – 5	60 %

### Promotion des ventes et publicité

Quatre semaines avant la date de l'examen, la candidate reçoit par écrit de la cheffe experte un mandat sur le thème „Promotion des ventes et publicité“. La candidate détermine le thème avec la formatrice. Elle choisit le lieu d'exposition dans le magasin, rédige un document écrit de planification et élabore des mesures publicitaires et/ou de fidélisation de la clientèle et prépare elle-même de manière indépendante le 2<sup>e</sup> point de vente à l'avance. La promotion des ventes est réalisée activement dans le magasin pendant la semaine d'examen. Lors du „travail pratique“, la candidate présente son travail, ses réflexions, les principes de base de la présentation des marchandises et de la publicité et répond aux questions d'une experte aux examens. A la fin, la candidate donne le document écrit de planification à l'experte. Le document n'a aucune influence sur l'évaluation.

Répartition des 20 minutes imparties à la „promotion des ventes et la présentation des marchandises“:

Objectif particulier	Objectifs évaluateurs	Temps recommandé
5.1 Promotion des ventes et présentation des marchandises 5.2 Mesures publicitaires	Présentation de sa propre exposition/ 2 <sup>e</sup> point de vente	10 minutes
	Question de l'experte aux examens	10 minutes

### Autres remarques

Lors de la formulation des travaux d'examen, il ne faut pas oublier que les contenus du programme d'enseignement ne doivent pas être vérifiés deux fois.



Le travail pratique est accompli durant les heures d'ouverture habituelles du magasin, de préférence dans l'entreprise formatrice. Si cela n'est pas possible, il convient de définir une autre entreprise adéquate. La candidate doit pouvoir disposer d'une place de travail ainsi que de toutes les installations nécessaires en parfait état.

La candidate peut utiliser son dossier de formation et les documents des cours interentreprises pour s'aider.

Le groupe d'auteurs «travail pratique/connaissances professionnelles», sous la direction du Centre suisse de services Formation professionnelle/orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO), est responsable du choix et de la formulation des travaux d'examen ainsi que du canevas de protocole et des clés d'évaluation dans le domaine de qualification «travail pratique». Les régions linguistiques ainsi que les lieux de formation que sont les entreprises formatrices et les écoles professionnelles y sont représentés de manière équitable. Les détails concernant le groupe de rédaction figurent dans le règlement d'organisation pour la commission «procédure de qualification et contrôles des compétences CI».

Dans les documents à l'attention des expertes aux examens figurent les compétences spécialisées, méthodologiques, sociales et personnelles à vérifier, les résultats attendus, les différents critères d'évaluation, la répartition des points et les documents pour les entretiens. Le canevas de protocole permet d'évaluer les résultats et donne une certaine marge pour des remarques complémentaires et des explications.

Les différents travaux sont évalués avec des points. Ce qui permet une certaine pondération dans le cadre des domaines de qualification. Les points doivent être attribués conformément au canevas de protocole et à l'évaluation des résultats. Le total des points à attribuer correspond à 100 %.

Le travail pratique est contrôlé par deux expertes aux examens. Elles sont proposées aux autorités cantonales par les sections de l'ASD. Les expertes aux examens ont de préférence une expérience pratique actuelle de formatrice professionnelle en droguerie.

## 4. Domaine de qualification connaissances professionnelles

L'examen dans le domaine «connaissances professionnelles» dure 4 heures et se base sur les dispositions suivantes:

Ordonnance	Art. 19, al. 1, let. b
Plan de formation	Partie D
Plan d'études standard	Compétences opérationnelles

Pour harmoniser la mise en pratique de ces dispositions, il convient de respecter les précisions suivantes:

Division du temps d'examen de 240 minutes et concrétisation des thèmes:

Objectif général	Objectifs particuliers	Temps recommandé	
1. Conseil	1.1 Automédication et salutogenèse 1.2 Beauté 1.3 Produits d'entretien	Examen écrit	90 minutes
		180 minutes	90 minutes
		Examen oral	30 minutes
		60 minutes	30 minutes



### **Examen écrit**

La partie écrite des examens concernant les connaissances professionnelles, d'une durée impartie de 3 heures divisées en deux parties de 90 minutes, se base sur les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle selon le plan de formation. La bonne répartition des objectifs évaluateurs en deux parties d'examen est de la compétence du groupe d'auteurs «connaissances professionnelles».

### **Examen oral**

La partie orale des examens concernant les connaissances professionnelles, d'une durée impartie de 60 minutes divisées en deux parties de 30 minutes, se base sur les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle selon le plan de formation. La bonne répartition des objectifs évaluateurs en deux parties d'examen est de la compétence du groupe d'auteurs «connaissances professionnelles».

L'examen est mené comme un entretien professionnel, ce qui le distingue du travail pratique qui consiste à mener un entretien de conseil avec le client. La discussion met en évidence les liens entre les connaissances professionnelles et la mise en pratique de la théorie avec les compétences méthodologiques, personnelles et sociales qui vont avec.

### **Autres remarques**

Lors de la formulation des travaux d'examen, il ne faut pas oublier que les contenus du programme d'enseignement ne doivent pas être vérifiés deux fois.

Le groupe d'auteurs «connaissances professionnelles», avec les sous-groupes «oral» et «écrit», sous la direction du Centre suisse de services Formation professionnelle/orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO), est responsable du choix et de la formulation des travaux d'examen ainsi que du canevas de protocole et des clés d'évaluation dans le domaine de qualification «connaissances professionnelles». Les régions linguistiques ainsi que les lieux de formation que sont les entreprises formatrices et les écoles professionnelles y sont représentés de manière équitable. Les détails concernant le groupe de rédaction figurent dans le «règlement d'organisation pour la commission procédure de qualification et contrôles des compétences CI».

Le canevas de protocole des examens écrits et oraux contient en particulier les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles à vérifier, l'assignation des tâches, les résultats attendus, les différents critères d'évaluation ainsi que la répartition des points. Le canevas de protocole permet d'évaluer les résultats et donne une certaine marge pour des remarques complémentaires et des explications.

Les différents travaux sont évalués avec des points. Ce qui permet une certaine pondération dans le cadre des domaines de qualification. Les points doivent être attribués conformément au canevas de protocole et à l'évaluation des résultats. Le total des points à attribuer correspond à 100 %.

## **5. Domaine de qualification culture générale**

Le document de base est l'ordonnance de l'OFFT concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale du 27 avril 2006.

Le domaine de qualification «culture générale» est composé des domaines particuliers suivants:

- Note d'expérience
- Travail personnel d'approfondissement
- Examen final





## 6. Notes d'expérience

L'attribution des notes d'expérience se base sur les dispositions suivantes:

Ordonnance	Art. 16 et art. 20, al. 3 à 5
Plan de formation	Partie D
Plan d'études standard	Compétences opérationnelles

Pour harmoniser la mise en pratique de ces dispositions, il convient de respecter les précisions suivantes:

### Enseignement des connaissances professionnelles

Le Centre suisse de services pour la formation professionnelle, l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière met un formulaire à disposition des écoles professionnelles pour le calcul des notes d'expérience.

### Cours interentreprises

La note d'expérience des «cours interentreprises» est calculée de la même manière dans toute la Suisse. L'Association suisse des droguistes met les documents nécessaires à disposition des commissions de cours compétentes. La commission des cours fait parvenir les feuilles de notes des candidates jusqu'à la semaine 16 du 8<sup>e</sup> semestre au plus tard à l'office désigné par les autorités cantonales. La responsabilité et la gestion des notes sont du ressort des commissions de cours concernées.

Les contrôles de compétences se font le dernier jour du cours 4.

Division des 360 minutes imparties au contrôle des compétences et concrétisation des thèmes:

Contrôles de compétences	Thèmes	Objectifs particuliers	Durée	Objectifs évaluateurs
1	Gestion des marchandises	4.1 Flux des marchandises	Contrôle pratique/ écrit 60 minutes	4.1.1
2	Identité des produits et assurance qualité	3.1 Fabrication de préparations officinales et extemporanées (ad hoc) 3.2 Fabrication de produits de beauté et d'entretien	Contrôle pratique/ écrit 60 minutes	3.1.1, 3.1.2, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.9, 3.1.10, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.4, 3.2.7, 3.2.8
3	Fabrication de produits	3.1 Fabrication de préparations officinales et extemporanées (ad hoc) 3.2 Fabrication de produits de beauté et d'entretien	Contrôle pratique/ écrit 240 minutes	3.1.3, 3.1.4, 3.1.6, 3.1.8, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.6





### **Gestion des marchandises**

La candidate reçoit trois formules différentes de préparations provenant du recueil de formules des cours interentreprises. Pour la première formule, la candidate doit déterminer les substances/principes actifs dont elle a besoin et les commander au service de distribution de la marchandise. Lorsque la commande fictive arrive, elle procède au contrôle de la marchandise qui entre. La responsable des cours interentreprises (droguiste ES) surveille et évalue toutes les étapes. La candidate répond ensuite à des questions écrites sur le flux des marchandises et ses principes et décrit le parcours d'un produit en notant les dangers.

### **Identité des produits et assurance qualité**

La candidate se voit attribuer cinq substance/principes actifs parmi trente. Elle procède à l'examen organoleptique de ces cinq substances et répond à des questions écrites en se référant au certificat d'analyse. Elle fabrique un médicament selon une formule propre selon les règles de bonnes pratiques de fabrication (par ex. spagyrie). La candidate établit un protocole de fabrication durant la fabrication du produit. Elle nettoie le matériel utilisé et son poste de travail et respecte les exigences en matière d'hygiène personnelle ainsi que les directives de sécurité et de précision au travail. La responsable des CI (droguiste ES) observe toutes les étapes et procédures de travail ainsi que les résultats complets et partiels et évalue le tout.

### **Fabrication de produits**

La candidate fabrique les trois produits mentionnés lors de la gestion de la marchandise en tenant compte des bonnes pratiques de fabrication, étiquette et conditionne ses produits. La responsable des CI (droguiste ES) observe toutes les étapes et procédures de travail ainsi que les résultats complets et partiels et évalue le tout.

### **Autres remarques**

Le groupe d'auteurs «contrôles de compétences CI», sous la direction du Centre suisse de services Formation professionnelle/orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO), est responsable du choix et de la formulation des travaux d'examen pour les «contrôles de compétences CI» ainsi que du canevas de protocole et des clés d'évaluation. Les régions linguistiques ainsi que les lieux de formation et les cours interentreprises y sont représentés de manière équitable. Les détails concernant les groupes de rédaction sont réglés dans le «règlement d'organisation pour la commission procédures de qualification et contrôles de compétences CI».

Les documents pour la responsable des CI (droguiste ES) précisent notamment les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles qui doivent être évaluées, l'assignation des tâches, les résultats attendus, les différents critères d'évaluation et l'attribution des points. Le canevas de protocole permet d'évaluer les résultats et laisse de la marge pour des remarques et explications complémentaires.

La répartition des points pour calculer la note globale se base sur le nombre d'heures CI par thème:

- Gestion des marchandises	1/6 des points
- Identité des produits /assurance qualité	2/6 des points
- Fabrication des produits	3/6 des points

Comme les contrôles de compétences n'ont pas tous lieu au même moment, il est possible que plusieurs séries doivent être préparées. Selon le règlement d'organisation des cours interentreprises, art. 4.8, la décision en la matière revient à la commission de surveillance.

Les contrôles de compétences se font toujours en présence de la responsable des CI (droguiste ES). Ces personnes sont élues et mandatées par la commission de cours compétente. Elles doivent en principe suivre au moins deux fois par année un demi-jour du cours 4 (fabrication de produits).



## 7. Notes et règle d'arrondi

### Normes en vigueur

La procédure de qualification avec examen final est considérée comme réussie quand:

- la note obtenue dans le domaine de qualification «travail pratique» est égale ou supérieure à 4;
- la moyenne du total de la note du domaine de qualification «connaissances professionnelles» et de la note de l'enseignement des connaissances professionnelles est égale ou supérieure à 4; et
- la note globale est égale ou supérieure à 4.

### Formule de conversion

Un nombre de points maximum est attribué à tous les travaux de tous les examens et contrôles de compétences et les résultats effectivement atteints sont évalués avec des points. Cette formule permet une certaine pondération des différents travaux. Les points doivent être attribués selon le canevas de protocole, respectivement la grille d'évaluation. Le nombre maximum de points à attribuer correspond à 100 %. La note de position est calculée selon la formule de conversion suivante:

$$\text{Note de position} = \left( \frac{\text{Nbre de points effectifs obtenus (Peff)} \times 5}{\text{Nbre maximum de points possibles (Pmax)}} \right) + 1$$

### Règle d'arrondi

La valeur de la note de position est arrondie à la note ou à la demi-note, la note globale est arrondie à la première décimale.

### Feuilles de notes pour calculer la note globale

Le Centre suisse de services Formation professionnelle, orientation professionnelle, universitaire et de carrière met à disposition des instances d'examens cantonales des feuilles de notes permettant de calculer la note globale des procédures de qualification. Elles sont disponibles sur [www.pq.formationprof.ch](http://www.pq.formationprof.ch).

### Note d'expérience CI

La commission de cours compétente communique à l'entreprise formatrice après la journée d'examen les notes obtenues au contrôle des compétences. Un recours éventuel ne peut être déposé qu'après de recours ne peut être entamée qu'après réception du bulletin de notes officiel au terme de la procédure de qualification, selon les directives cantonales, auprès des autorités cantonales.



## 8. Liste des documents

Document	Editeur	Internet
Loi fédérale sur la formation professionnelle LFRp du 13 décembre 2002 (état le 1 <sup>er</sup> janvier 2019) RS-412.10	OFCL	<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?</a>
Ordonnance sur la formation professionnelle OFRp du 19 novembre 2003 (état le 1 <sup>er</sup> février 2019) RS-412.101	OFCL	<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?</a>
Ordonnance de l'OFFT sur la formation professionnelle initiale de droguiste avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 20 septembre 2010 (état le 1 <sup>er</sup> janvier 2018)	OFCL	<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html?</a>
Plan de formation Droguiste CFC du 20 septembre 2010 (état le 31 mars 2018)	ASD	<a href="http://www.drogistenverband.ch">www.drogistenverband.ch</a>
Plan d'études standard Droguiste CFC du 19 avril 2011 (état le 31 mars 2018)	ASD	<a href="http://www.drogistenverband.ch">www.drogistenverband.ch</a>
Matériel d'enseignement pour les écoles professionnelles et les cours interentreprises	Careum	<a href="http://www.verlag-careum.ch">www.verlag-careum.ch</a>
Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale	IFFP	<a href="http://www.ehb-schweiz.ch">www.ehb-schweiz.ch</a>
Feuilles de notes pour calculer la note globale	CSFO	<a href="http://www.pq.formationprof.ch">http://www.pq.formationprof.ch</a>
Feuilles de notes d'expérience d'école professionnelle	CSFO	<a href="http://www.pq.formationprof.ch">http://www.pq.formationprof.ch</a>
Feuilles de notes d'expérience de cours interentreprises	CSFO	<a href="http://www.pq.formationprof.ch">http://www.pq.formationprof.ch</a>

## 9. Approbation et entrée en vigueur

La commission CSDP&Q a pris position sur le présent guide le 6 mars 2020. Le guide a été mis en vigueur le 3 avril 2020 par le comité central de l'ASD pour le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

## 10. Dispositions transitoires

Les directives sur le domaine de qualification „Travail pratique – Promotion des ventes et publicité“ sont applicables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour la procédure de qualification 2021. Pour les apprenti-e-s qui ont commencé leur formation de droguiste CFC avant le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les directives sur le domaine de qualification „Travail pratique – Promotion des ventes et publicité“ selon l'ancien droit sont encore valables mais au plus tard jusqu'au 31 décembre 2022.