



Plan d'études standard

Entreprise formatrice Ecole professionnelle Cours interentreprises

Droguiste CFC ¹

du 19 avril 2011, et le 20 mai 2020, en vigueur dès le 1^{er} juillet 2020, valable dès le début d'apprentissage 2020
numéro de la profession: 70604



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

Table des matières

	Page
Introduction et logique	3
Coopération des lieux de formation et responsabilité de formation	4
Aperçu des compétences et des lieux de formation.....	5
Entreprise formatrice	6
Ecole professionnelle	7
Maturité professionnelle	8
Cours interentreprises	9
Procédure de qualification	10
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	11
Taxonomie des objectifs évaluateurs	13
Plan d'études standard	14
1 Conseil	14
1.1 Automédication et maintien de la santé	14
1.2 Beauté.....	36
1.3 Produits d'entretien	41
1.4 Produits et appareils	43
2 Vente	45
2.1 Procédure de vente.....	45
2.2 Pensée et action économique.....	50
3 Fabrication de produits.....	52
3.1 Fabrication officinale et extemporanées (ad hoc) des médicaments.....	52
3.2 Fabrication des produits de beauté et d'entretien	55
4 4 Gestion des marchandises.....	57
4.1 Promotion des ventes	57
4.2 Assortiment.....	60
4.3 Contact avec les fournisseurs.....	61
5 Promotion et publicité.....	62
5.1 Promotion des ventes/présentation des marchandises	62
5.2 Mesures de publicité	63
5.3 Fidélisation de la clientèle.....	64
6 Organisation de l'entreprise	65
6.1 Système de caisse et de gestion des marchandises	65
6.2 Organisation de l'entreprise et assurance qualité.....	66
6.3 Gestion d'entreprise.....	69
7 Identité professionnelle et environnement	70
7.1 Equipe.....	70
7.2 Intérêts de l'entreprise et de la branche	71
7.3 Protection de l'environnement et de la santé.....	72
7.4 Création de connaissances.....	73
Modifications dans le plan d'études standard	76
Annexe 1 du plan de formation : Liste des documents requis.....	77
Annexe 2 du plan de formation : Sécurité au travail et protection de la santé	78
Annexe 3 du plan de formation : Liste de professions apparentées ²	80
Outils	81

² Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

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.

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



Droguiste CFC

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

Entreprise formatrice

Les formations sont essentiellement dispensées dans une école professionnelle et dans les cours interentreprises. Les exercices en entreprise portent sur des situations proches de la pratique tirées de situations décrites avec les instructions correspondantes et à l'aide d'exemples. La méthode « CSAEO » vise à simplifier les informations.

CSIEO

C = contenus

« C » signifie que des connaissances de base doivent être dispensées. Ces connaissances constituent la base pour développer les facultés et compétences nécessaires pour les activités du droguiste CFC.

S = situations

« S » décrit les situations possibles typiques dans l'entreprise, le service de la clientèle et/ou la collaboration avec le personnel et pouvant servir à approfondir et consolider les contenus de la formation.

I = instructions

« I » désigne les instructions éventuellement nécessaires pour apprendre un travail aux personnes en formation. Contrairement à la présentation de contenus, les personnes en formation sont accompagnées ou guidées pas à pas dans l'accomplissement du travail à ce stade. Ces instructions peuvent être transmises par des personnes ou des outils.

E = exemple

« E » désigne des exemples typiques pour certains contenus et situations. Les exemples peuvent être utilisés pour clarifier, expliquer et illustrer des contenus d'apprentissage et des situations de travail.

O = outils

« O » désigne des outils mis à disposition des formateurs professionnels, des enseignants et des personnes en formation. Ils permettent une meilleure communication ou présentation des contenus de formation, situations et instructions. Les outils peuvent aussi délimiter la matière d'apprentissage et renvoyer vers les principaux contenus.

Documents rédigés par l'ASD pour l'application en entreprise

- Dossier de formation et instructions
- Listes d'agents actifs des médicaments, de plantes médicinales, de substances chimiques, de médecines naturelles, deuxième langue nationale
- Evaluation semestrielle

Ecole professionnelle

Tableau des leçons

Domaine d'enseignement (DE)	Nombre de leçons	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
ENSEIGNEMENT SPECIFIQUE A LA PROFESSION	1280	560	320	200	200
Conseil	1080	480	280	160	160
Pharmacologie/pathophysiologie (PharmCol/Path)	240	40	40	80	80
Phytothérapie/pharmacognosie (Phyto/PharmCog)	120	80	40		
Alimentation/médecine empirique/salutogenèse (Ali/MédEmp/Sal)	160	40		40	80
Biologie humaine (BioHum)	120	80	40		
Chimie/écologie/toxicologie (Chim/Eco/Tox)	200	80	80	40	
Soins de beauté/hygiène/produits médicaux (Soi/Hyg/ProdMéd)	80	80			
Deuxième langue nationale ³ spécifique au domaine (2iemLa)	160	80	80		
Gestion des marchandises (GestMa)	40	40			
Organisation de l'entreprise (OrgEnt)	80	40	40		
Identité professionnelle et environnement (IdEn)	80			40	40
ENSEIGNEMENT GENERAL	480	80	160	120	120
SPORT	240	80	80	40	40
TOTAL	2000	720	560	360	360

Jours d'école par semaine, 1^{er} semestre	2	2 resp. 1.5	1	1
Jours d'école par semaine, 2^e semestre	2	1 resp. 1.5	1	1

Documents rédigés par l'ASD pour l'application à l'école

- Dossier de formation et instructions
- Listes d'agents actifs des médicaments, de plantes médicinales, de substances chimiques, de médecines naturelles, deuxième langue nationale

³ deuxième langue nationale : Allemand

Maturité professionnelle

Si les résultats scolaires sont très bons, il est possible de fréquenter l'école de maturité professionnelle pendant ou après la formation professionnelle de base et de décrocher la maturité professionnelle fédérale. La maturité professionnelle complète la formation professionnelle initiale d'une formation élargie en culture générale. Elle permet d'accéder sans examen à l'Ecole supérieure de droguerie (ESD) de Neuchâtel après un an de pratique dans une droguerie. La fréquentation d'une haute école professionnelle, sans examen ou avec la procédure d'admission correspondante en fonction de l'orientation des études, est possible avec une maturité professionnelle en poche.

La maturité professionnelle I comprend les examens dans trois langues (première et deuxième langue nationale, troisième langue), d'une branche sociale (histoire/institutions politiques ou économie/gestion d'entreprise/droit), de mathématiques et d'au moins une branche spécifique (selon l'école « Orientation technique » ou « Orientation commerciale ») et un travail de projet.

La décision de proposer l'enseignement de maturité professionnelle revient aux écoles professionnelles. L'enseignement va de la deuxième à la quatrième année de formation, à concurrence d'un jour par semaine. Les diplômés sont dispensés de certaines parties des cours professionnels pour qu'ils passent un maximum de deux jours par semaine à l'école :

Dispense en 2^e année de formation :

- Deuxième langue nationale spécifique à la profession (80 leçons) -> couvert par le cours de maturité professionnelle « Langue »
- Organisation de l'entreprise (40 leçons) -> couvert par le cours de maturité professionnelle « Gestion d'entreprise »
- Cours de connaissances générales (60 leçons)

Dispense en 3^e et 4^e année de formation :

- Cours de connaissances générales (120 leçons par année)

Cours interentreprises

Année de formation	Numéro du cours	Objectif général	Sujet	Nombre de jours/heures
1 ^{re} 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 ^e /3 ^e 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 ^e année	4	Fabrication de produits	Assurance qualité Examen organoleptique Fabrication de produits de soin, de beauté et d'entretien Fabrication de médicaments	8 jours à 8 heures
	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
Total				14 jours à 8 heures

Documents rédigés par l'ASD pour l'application dans les cours interentreprises

- Règlement d'organisation pour les cours interentreprises
- Listes de substances chimiques

Procédure de qualification

Admission

Pour être admis à la procédure de qualification, les candidates et les candidats doivent avoir obtenu le certificat selon l'art. 17 let. b de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC. L'examen de connaissances techniques de l'Association suisse des droguistes (ASD) reconnu par l'OFSP selon l'Ordonnance du DFI sur les connaissances techniques requises pour la remise de certaines substances et préparations dangereuses peut être passé au plus tôt pour la première fois au cours du sixième semestre⁴.

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	
Travail pratique						30 %	
	Conseil Vente Promotion et Publicité		pratique	1.5 heures Fin 8 ^e semestre	droguerie		1 fois
Connaissances professionnelles						20 %	
	Position 1	Conseil	écrite	3 heures Fin 8 ^e semestre	école professionnelle		1 fois
	Position 2	Conseil	orale	1 heure Fin 8 ^e semestre			1 fois
Culture générale						20 %	
	Conformément à l'ordonnance relative à la culture générale				école professionnelle		1 fois

Note d'expérience						30 %	
	Position 1	Enseignement des connaissances professionnelles	note semestrielle	1 ^{er} - 8 ^e 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

⁴ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

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.

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
Savoir (C1)	Comprendre (C2)	Appliquer (C3)	Analyser (C4)	Synthétiser (C5)	Evaluer (C6)
Restituer des informations et s'y référer dans des situations similaires.	Comprendre les informations et les expliquer avec ses propres mots	Appliquer les informations à différentes situations	Décomposer les contenus en éléments de base et les analyser	Combiner différents éléments isolés et les réunir en une entité	Evaluer des informations et des situations sur la base de critères similaires
	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.

Plan d'études standard

1 Conseil

Objectif général
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.

Objectif particulier 1.1
Automédication et maintien de la santé
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>Compétences méthodologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
---	--

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.1				<p>Expliquer les principes de la biologie humaine C : Anatomie et physiologie (définitions) C : Cytologie et histologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membrane cellulaire • Cytoplasme • Organites cellulaires • Différence entre cellule animale - végétale • Noyau/ADN/chromosomes • Mitose - méiose • Tissus épithéliaux (épithélium superficiel, glandulaire et sensoriel) • Tissus conjonctifs et de soutien • Tissus musculaires (muscles lisses, striés et cardiaque) 	2	1 2 3 4	BioHum			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<ul style="list-style-type: none"> • Tissus nerveux (neurotransmetteurs, synapses, axones, dendrites) <p>C : Système nerveux/organes sensoriels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système nerveux central (cerveau, liquide céphalo-rachidien, moelle osseuse, fibres afférentes et efférentes, arc réflexe) • Système nerveux périphérique (définition), neurotransmetteurs (prostaglandine, prostacycline, kinine, leucotriène, sérotonine) • Système nerveux végétatif/autonome (sympathique, parasympathique, adrénaline, acétylcholine) <p>C : Organes des sens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yeux: trois chambres, trois muqueuses, macula • Nez: épithélium olfactif • Oreille: structure (oreille externe, oreille moyenne, oreille interne, labyrinthe, trompe d'Eustache), orientation spatiale • Langue: sens du goût (quatre zones) • Peau: le toucher (récepteurs de température, récepteur de la douleur, corpuscules de Meissner) <p>C : Système immunitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répartition en défenses spécifiques et non-spécifiques (immunité, résistance) • Défense humorale et cellulaire (définition) • Cellulaire non-spécifique (microphage et macrophages, cellules tueuses naturelles) • Humorale non-spécifique (système complémentaire, lysozyme) • Humorale spécifique (lymphocytes B/ anticorps) • Spécifique (lymphocytes T) <p>C : Système cardiovasculaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structure et fonction du cœur, direction du sang • Artères et veines: structure et fonctions • Veine cave supérieure, inférieure, structure des veines des jambes • Structure et fonctions des capillaires • Système lymphatique (fonctions) <p>C : Sang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composition (plasma sanguin, éléments fixes [érythrocytes, thrombocytes, leucocytes y compris les sous-éléments granulocytes, monocytes, lymphocytes]) • Composants (hormone, nutriment, produits) 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<p>métaboliques comme l'urée, les électrolytes, l'albumine, l'eau) du plasma sanguin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonctions (transport [O₂, CO₂, nutriments, composants, métabolites, hormones] régulation de la température, tampon pH, système immunitaire) • Pression sanguine (définition systolique et diastolique, valeurs limites) • Vasodilatation/vasoconstriction • Barrière hémato-encéphalique <p>C : Appareil respiratoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structure (nez et sinus paranasaux, pharynx, larynx, trachée, muqueuse, poumons [bronches, bronchioles, alvéoles]) • Fonction (échanges gazeux, formation de la voix, auto-nettoyage [nettoyage mucociliaire, surfactant, réflexe d'expectoration]) • Diaphragme, cage thoracique (structure, respiration) <p>C : Système urogénital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reins : structure (macroscopique), néphron • Fonction : filtration glomérulaire, résorption tubulaire, sécrétion tubulaire, urine primaire et secondaire • Régulation hormonale (adiurétine ou vasopressine, aldostérone) • Vessie : structure et fonctions • Organes sexuels (structure – homme et femme) • Cycle menstruel (progestérone, œstrogène, FSH, LH) • Prostate <p>C : Système digestif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cavité buccale, œsophage, estomac, intestins, foie, pancréas • Péristaltique (structure de la paroi du tractus gastro-intestinal) • Structure de la muqueuse et fonction des différentes parties • Sucs digestifs avec enzymes : salive (ptyaline), suc gastrique (HCl, pepsine, lipase, facteur intrinsèque), bile (acides biliaires), suc pancréatique (lipase, protéases, amylases), disaccharidases • Processus digestif/phase catabolique (hydrates de 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<p>carbone, lipides, protéines)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phase anabolique (synthèse glycogène et endogène des protéines et des lipides) <p>C : Foie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structure • Dégradation des érythrocytes (bilirubine) • Formation/dégradation du glycogène (insuline, glucagon) • Synthèse du cholestérol • Importance comme organe d'épuration <p>C : Appareil locomoteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os (types d'os) • Muscles (processus moteurs [ex. antagonisme fléchisseurs-extenseurs], processus de contraction musculaire) • Articulations (structure, fonction, types d'articulation) • Tendons, gaines tendineuses (structure et fonction) • Ligaments (structure et fonction) • Cartilages (structure et fonction, types de cartilages) • Bourse séreuse • Colonne vertébrale (structure et fonction [vertèbres et articulations vertébrales, disques, noyaux pulpeux]) • Genou • Bassin (masculin, féminin, muscles du plancher pelvien) <p>C : Grossesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fécondation • Développement embryonnaire et fœtal • Accouchement 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.2	<p>En se basant sur les principes et les relations de la biologie humaine, tirer des conclusions afin de conseiller le client</p> <p>S : Rester en bonne santé E : Système immunitaire E : Equilibre hydro-électrolytique E : Equilibre acido-basique E : Peau et phanères E : Prophylaxie HBP E : Flore vaginale E : Digestion/flore intestinale E : Appareil locomoteur/sport E : Capacités mentales E : Grossesse E : Ménopause</p>	5	2	<p>Montrer des relations en biologie humaine</p> <p>C : Equilibre hydro-électrolytique C : Equilibre acido-basique C : Métabolisme et excrétion C : Effets du système nerveux sympathique / parasymphatique sur les organes cibles</p> <ul style="list-style-type: none"> Yeux, peau, fréquence cardiaque, fréquence respiratoire, péristaltique, irrigation des muqueuses, irrigation musculaire <p>C : Influence hormonale sur les organes et les fonctions de l'organisme E : Grossesse E : Ménopause E : Fonction rénale C : Circulation sanguine/sang</p> <ul style="list-style-type: none"> Pression sanguine (facteurs d'influence [débit sanguin en cours de mesure de la vitesse circulatoire, diamètre des artères, degré de remplissage]) <p>C : Système digestif</p> <ul style="list-style-type: none"> Activation du pepsinogène en pepsine par HCl Lactase (modifications physiologiques avec l'âge) Flore intestinale saine <p>C : Appareil locomoteur</p> <ul style="list-style-type: none"> Contraction musculaire et Ca²⁺, Mg²⁺ 	3	4	BioHum			
1.1.3				<p>Expliquer les principes de la pathophysiologie</p> <p>C : Notions spécialisées</p> <ul style="list-style-type: none"> Pathophysiologie, étiologie, pathogenèse, maladie, (chronique, aiguë), rechute, disposition, symptômes, homéostasie Facteurs d'influence internes et externes pour l'apparition de maladies: psychologique, cause sociale, environnement, microorganismes, médicaments, nocivité, maladies d'origine génétique, maladies dues à l'âge Evolution de la maladie: évolution, processus <ul style="list-style-type: none"> Inflammation: déroulement, inflammation aiguë et chronique Modifications de la croissance et de la régénération: atrophie, hypertrophie, hyperplasie, dysplasie, tumeur (limite de l'automédication) Notions de limite de l'automédication: diagnostic, clinique, médecine <p>C : Système de classification : classer les maladies en fonction des groupes thérapeutiques de la liste D.</p>	2	4 5 6 7 8	PharmCol/Path			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<p>C : Etiologie et pathogenèse : en cas de maladies ne tombant pas dans le domaine de l'automédication, seuls les principaux symptômes sont abordés.</p> <p>C : Système nerveux (groupe thérapeutique (IT) 01)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maladies psychiques et psychosomatiques: troubles du sommeil, crises d'anxiété, dépressions, anorexie mentale (Anorexia nerv.) • Migraine, céphalées de tension, névralgie, apparition de la douleur et types de douleur • Mal des transports (cinétose) • Vertiges • Tinnitus (acouphènes), troubles de l'ouïe • Démences <p>C : Cœur et circulation (IT 02)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cœur : troubles cardiaques fonctionnels, insuffisance cardiaque (limite de l'automédication), troubles du rythme cardiaque • Circulation artérielle: hypertension, hypotension, artériosclérose • Circulation veineuse: insuffisance veineuse chronique, œdèmes, varices, hémorroïdes <p>C : Poumons et respiration (IT 03)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infections banales • Catarrhe des voies respiratoires supérieures : toux, bronchite, asthme bronchique, coqueluche, laryngite sous-glottite (faux croup) <p>C : Estomac – tractus intestinal (IT 04)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tube digestif: reflux œsophagien • Gastrite aiguë et chronique, ulcère gastrique, ulcère du duodénum, douleurs dyspeptiques, météorisme, flatulences • Perte d'appétit • Maladies du foie, hépatite, lésions toxiques chroniques du parenchyme du foie • Troubles fonctionnels de la vésicule biliaire et des voies biliaires, calculs biliaires, coliques biliaires • Pancréatite • Constipation habituelle, colon irritable, diarrhée • Occlusion intestinale <p>C : Reins et teneur en eau (IT 05)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infection des voies urinaires: urétrite, cystite, néphrite • Vessie hypertonique • Incontinence 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<ul style="list-style-type: none"> • Enurésie nocturne • Formation de calculs (urolithiase), coliques néphrétiques • Hyperplasie bénigne de la prostate, prostatite C : Sang (IT 06) • Anémie C : Métabolisme (IT 07) • Rhumatismes <ul style="list-style-type: none"> • Maladies inflammatoires des articulations: maladie auto-immune/polyarthrite chronique • Goutte • Maladies dégénératives des articulations: arthrose, rhumatisme extra-articulaire: tendinopathie, bursite • Ostéoporose • Diabète • Troubles du métabolisme des graisses : hyperlipidémie • Obésité • Lésions traumatiques : hématome, foulure, contusion, compression • Courbatures, crampes musculaires C : Maladies infectieuses (IT 08) • Déroulement d'une infection • Voies de transmission • Bactéries, virus et champignons. Cause, caractéristiques de l'infection • Grippe • Maladies parasitaires (helminthiase) • Symptômes principaux d'une inflammation • Maladies infantiles (varicelle, oreillons, rougeole, rubéole, scarlatine) • Allergies de type 1 C : Maladies gynécologiques (IT 09) • Troubles menstruels: ménorragie, métrorragie, dysménorrhée, aménorrhée • Syndrome prémenstruel • Troubles de la ménopause • Vulvite, pertes vaginales • Nausées pendant la grossesse • Problèmes d'allaitement C : Maladies cutanées (IT 10) • Eczéma: eczéma exogène (E: dermatite fessière du nourrisson), eczéma endogène (neurodermite), 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<p>microbien, séborrhéique, psoriasis (limite de l'automédication)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dermatomycoses: mycose des ongles (champignon des ongles et de la peau), candidose • Infection virales: Herpes simplex, verrues • Prurit • Acné • Ectoparasites: puces, poux, acariens, tiques • Blessures cutanées: brûlures: expliquer les caractéristiques des degrés de brûlures • Plaies: caractéristiques des types de plaies, hémostase et fibrinolyse, phases de la guérison des blessures, cicatrice <p>C : Maladies des yeux - ophtalmologie (IT 11)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inflammation du tissu conjonctif: conjonctivite simple, conjonctivite allergique • Sécheresse oculaire (Keratoconjunctivitis sicca) • Inflammation du bord de la paupière (blépharite) • Ophtalmie des neiges (kératite solaire) • Orgelet <p>C : Oto-rhino-laryngologie (IT 12)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types d'encombrement nasal; rhinite aiguë, rhinite allergique, rhinite sèche, rhinite vasomotrice, • Inflammation de l'oreille moyenne (otite moyenne, limite de l'automédication) • Sinusite <p>C : Odontostomatologie (IT 13)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gingivite, parodontite • Stomatite • Aftes • Pharyngite • Amygdalite • Laryngite • Epiglottite 						
1.1.4	<p>En se basant sur les principes et des relations de la physiologie et de la pathophysiologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Personne avec facteurs de risque</p>	5	4	<p>Montrer des relations en pathophysiologie C : Système nerveux (IT 01)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport entre les troubles du sommeil et les douleurs psychosomatiques • Exemple du vertige, causes psychiques et 	3	4	PharmCol/			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
	<p>Interaction de facteurs de risque dans l'apparition de la maladie E : Tabac, troubles cardiovasculaires, sédentarité, malnutrition, stress (psychique ou physique), facteurs environnementaux (particules fines, ozone), allergies, contraceptifs oraux, grossesse S : Personne légèrement malade/blessée E : Hypertonie, dystonie végétative, refroidissements et états grippaux, douleurs gastro-intestinales, constipation, diarrhée, troubles hormonaux, réactions allergiques (rhume des foins, réactions cutanées), problèmes oculaires, aphtes/douleurs de la gencive/mauvaise haleine, céphalées, douleurs de l'appareil locomoteur, courbatures/tensions musculaires/crampes, vessie hypertonique/cystite/incontinence, irritations cutanées (lupus, eczéma) S : Personne (gravement) malade E : Accompagnement/soutien de patients « incurables », maladies chroniques, migraines, allergie, diabète, grippe/bronchite, sinusite, angine (amygdalite, angine de poitrine), ulcère, inflammations de la vessie I : Emettre des conclusions I : Evaluer le degré de gravité de la maladie (identifier les limites - triage) E : Etats pathologiques et conséquences</p>			<p>organiques d'un symptôme C : Cœur et circulation (IT 02) <ul style="list-style-type: none"> • Facteurs de risque de l'artériosclérose et rapport avec la cause et le développement de la maladie C : Poumons et respiration (IT 03) <ul style="list-style-type: none"> • Processus de guérison de la bronchite/régénération de l'épithélium cilié • Symptômes de l'asthme bronchique, limite de l'automédication C : Estomac – tractus intestinal (IT 04) <ul style="list-style-type: none"> • Rapport entre la mauvaise absorption des nutriments et la diarrhée • Principales caractéristiques des selles dans le conseil en cas de maladies de l'appareil digestif (couleur, consistance) C : Reins et teneur en eau (IT 05) <ul style="list-style-type: none"> • Causes possibles de vessie hypertonique • Symptômes de l'hyperplasie bénigne de la prostate, rapport avec le processus de vieillissement de l'homme C : Sang (IT 06) <ul style="list-style-type: none"> • Conséquences d'une anémie sur l'organisme • Causes de l'anémie C : Métabolisme (IT 07) <ul style="list-style-type: none"> • Causes des crampes musculaires • Lésions diabétiques tardives, rapport avec les vaisseaux sanguins C : Maladies infectieuses (IT 08) <ul style="list-style-type: none"> • Les symptômes et le déroulement d'une inflammation en cas de différentes maladies: amygdalite, cystite • Causes d'une nécrose, signification pour la guérison de la blessure C : Maladies gynécologiques (IT 09) <ul style="list-style-type: none"> • Complexe de douleurs du syndrome prémenstruel avec symptômes divers C : Maladies cutanées (IT 10) <ul style="list-style-type: none"> • Signification du type de blessure sur le processus de guérison C : Maladies des yeux - ophtalmologie (IT 11) <ul style="list-style-type: none"> • Symptômes de la conjonctivite simple • Fonction des larmes en relation avec les yeux secs C : Oto-rhino-laryngologie (IT 12) C : Odontostomatologie (IT 13)</p>						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.5	Clarifier les mesures à prendre concernant l'état de santé, durant l'entretien-conseil S : Entretien-conseil I : Anamnèse O :SAQ Droguerie	4	3							
1.1.6	Appliquer les critères de tri C : Possibilités de triage E : Automédication ou transmission E : Liste des médecins/thérapeutes dans les environs I : Bonnes pratiques de triage (GPR) O :SAQ Droguerie	3	4	Expliquer les critères de tri C : Définition triage	2	3	PharmCol/Path			
1.1.7	Tirer de conclusion de l'état de santé du client au cours de l'entretien-conseil E : Orientation thérapeutique E : Produits E : Produits complémentaires E : Services E : Conseils O :Liste des agents actifs des médicaments	5	4							
1.1.8				Expliquer les principes de la pharmacologie C : Pharmacologie générale C : Formes galéniques <ul style="list-style-type: none"> Définitions galénique et compliance, pâtes, crèmes (hydrophiles, hydrophobes, émulsions H/E, émulsions E/H), gels, solutions émulgels (avec divers solvants), suspensions, dragées (différents enrobages), capsules (souples/dures, granulés), comprimés (enrobés, filmés, à dissoudre, à sucer, effervescents, orodispersibles), granulés, poudres, pansements (TTS et à action locale), suppositoires (à action locale et systémique), solutions en spray, gouttes, systèmes COMOD, gommes à croquer, savon C : Pharmacocinétique C : Application C : Types et lieux d'application combinés aux formes galéniques <ul style="list-style-type: none"> conjonctival, nasal, pulmonaire, buccal, lingual, sublingual, (per)oral/entéral, (épi)cutané, rectal, vaginal, intraveineux, intracutané, sous-cutané, intramusculaire) C : Pénétration, absorption <ul style="list-style-type: none"> Transport actif: pompe ionique, carrier, pinocytose, 	2	1 2 3	PharmCol/Path			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<p>phagocytose</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport passif: carrier, diffusion • Distribution et régions de répartition [région intravasculaire (sang, lymphe), région interstitielle, région intracellulaire] <p>C : Stockage: notion d'accumulation (souhaitée, non souhaitée)</p> <p>C : Biotransformation (bio-inactivation, bio-activation, biotransformation; différents lieux de biotransformation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Induction enzymatique, inhibition enzymatique (millepertuis, grapefruit) <p>C : First-Pass (et son traitement)</p> <p>C : Elimination</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elimination rénale; reins → vessie • Elimination biliaire; foie → bile • Elimination intestinale ; intestin → excréments • Elimination pulmonaire ; poumons → expiration • Elimination via les glandes lactifères → lait mat. • Elimination cutanée → sébum, sueur <p>C : Biodisponibilité (quantité et durée)</p> <p>C : Demi-vie plasmatique (ex. y compris calculs simples)</p> <p>C : Circulation entéro-hépatique (exemple)</p> <p>C : Pharmacodynamique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notions de récepteur, agonisme, antagonisme (compétitif, non compétitif) (exemple) • Spectre thérapeutique (facteur pour la répartition en listes) • Rapport dose-effet, relations dose-EI (effets indésirables des médicaments) (exemples) <p>C : Pharmacogénétique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des notions <p>C : Effets secondaires/EI</p> <p>C : Accoutumance (tolérance)</p> <p>C : Dépendance (addiction et accoutumance). Exemples (laxatifs, antalgiques)</p> <p>C : Interactions, (positives, négatives, souhaitées, non souhaitées). Notion de synergisme et antagonisme</p> <p>C : Notions d'indications et de contre-indications</p> <p>C : Actions/mécanismes d'action des substances d'automédication selon l'Index Therapeuticus Swissmedic (selon objectifs évaluateurs 1.1.3 et 1.1.4)</p> <p>C : Indication du danger potentiel (application, stockage, abus)</p> <p>C : Bases légales: Ph, Loi fédérale sur les produits</p>						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				thérapeutiques, Ordonnance sur les produits thérapeutiques, réglementations cantonales, Swissmedic/OFSP (missions et position en matière de droguerie) O : Ph O Listes d'agents actifs des médicaments, de plantes médicinales						
1 ^{re} actualisation juin 2013	1.1.9 En se basant sur les principes et des relations de la pharmacologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client I : Convoier et évaluer le médicament dans sa globalité S : Personne avec facteurs de risque S : Personne légèrement malade/blessée S : Personne (gravement) malade I : Notices I : Comparer les agents actifs, concentrations en agents actifs et galénique I : Connaître et montrer les alternatives I : Montrer les rapports entre une application correcte et le dosage d'une part et l'effet en résultant d'autre part (Compliance) E : Agents actifs, concentrations en agents actifs, galénique, entrée de l'action O Listes d'agents actifs des médicaments, de plantes médicinales O : Compendium des médicaments	5	3 4	Montrer des relations en pharmacologie I: Différences et combinaison de différents médicaments E : Relations dose-effet (application de la forme galénique, dosage) E : Spectre thérapeutique à l'aide d'un graphique E : Effet First-pass/biodisponibilité/bioéquivalence /génériques E : Interactions (synergisme, antagonisme intentionnel ou non visé) E : Durée du traitement, notices O : Listes d'agents actifs des médicaments, de plantes médicinales O : Compendium des médicaments	3	5 6 7 8	PharmCol/Path			
	1.1.10 Mettre en œuvre ses connaissances de base en allopathie dans le cadre de la prestation de conseil I : A l'aide de l'Index Therapeuticus Swissmedic (voir les objectifs évaluateurs 1.1.3 et 1.1.4 des écoles professionnelles) exercer les exemples de cas E : Expliquer la valeur de l'allopathie et montrer les avantages du traitement allopathique E : Combinaison de toutes les thérapies selon la liste O : Liste des médecines naturelles	3	1	Expliquer les principes de base de l'allopathie C : Notion d'allopathie • Matériel, synthétique, végétal C : Différences et limite avec d'autres formes de traitement E : Expliquer le traitement allopathique à l'aide de l'Index Therapeuticus Swissmedic (voir les objectifs évaluateurs 1.1.3 et 1.1.4 des écoles professionnelles) E : Traitement endogène (traitement orthomoléculaire, minéraux, oligo-éléments, vitamines, protéines, etc.) et exogène O : Liste des médecines naturelles	2	1 2	Ali/MédEmp/Sal			
	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 S : Intégrer dans le conseil la composition et le mode de vie des végétaux comme origine des	5	3	Expliquer les principes de la physiologie des plantes médicinales C : Bases de la botanique • Cytologie: différences entre les cellules végétales et humaines	2	1 2 3 4	Phyto/pharm			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
	agents actifs S : Intégrer les aspects écologiques dans le conseil S : Evaluer la qualité des médicaments végétaux E : Produits métaboliques (agents actifs, substances toxiques), milieu de vie, famille de végétaux, solubilité des agents actifs, modes de préparation, connaissance du produit			<ul style="list-style-type: none"> • Métabolisme et produits métaboliques <ul style="list-style-type: none"> • Photosynthèse • Absorption/délivrance des nutriments, respiration et fermentation • Diffusion et osmose <ul style="list-style-type: none"> C : Relation milieu de vie et effet : Anatomie et morphologie <ul style="list-style-type: none"> • Tige (épiderme, tissu conducteur, cambium) et ses formes spéciales (bulbe, stolon, rhizome) • Racines (radicelles) et ses formes spéc. (racines pivotantes, racines crampons, racines suçoirs) • Feuilles (épiderme supérieur, parenchyme, nervures, stomates) • Fleur C : Systématique des plantes (aperçu global) C : Herbar d'au moins 20 plantes médicinales selon la liste des plantes médicinales I : Initier les participants au cours à la cueillette des plantes et à la constitution d'un herbar personnel O : Liste des plantes médicinales O : Livre pour déterminer les plantes						
1.1.12				Expliquer les principes de la pharmacognosie C : Définition de plante médicinale C : Nom des plantes : Plante d'origine en latin, partie de la plante utilisée en latin, nomenclature en langue nationale C : La plante comme concentré d'agents (agents actifs utiles selon l'Index Therapeuticus Swissmedic. Selon objectifs évaluateurs 1.1.3 et 1.1.4) C : Groupes d'agents actifs selon les indications (définition, propriétés) : <ul style="list-style-type: none"> • Huile éthérique • Glycoside • Alcaloïde • Principes amers • Tanins • Polysaccharides • Phytostérols O : Liste des plantes médicinales	2	1 2 3 4	Phyto/pharmCog			
1.1.13	En se basant sur les principes et les relations de la pharmacognosie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Comparer les produits des plantes médicinales et leur qualité et en tirer les	5	3	Montrer des relations en pharmacognosie C : Notion de signature à l'aide d'exemples C : Profil d'action à l'aide des agents actifs I : Expliquer l'action/le mode d'action à l'aide de la composition de spécialités	3	2 3 4	Phyto/phar			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
	conclusions pour le conseil S : Combiner le traitement par plante médicinale à d'autres formes de traitement dans le conseil I : Montrer l'action/le mode d'action à l'aide de la composition de spécialités E : Agents actifs et action			C : Procédés de fabrication, modes de préparation • Comparer les produits des plantes médicinales et leur qualité C : Indication, dosage, contre-indications, interactions, effets secondaires						
1.1.14	Mettre en œuvre ses connaissances de base en phytothérapie dans le cadre de la prestation de conseil S : Application pratique et dosage E : Procédé de fabrication, différences de qualité E : Application par enveloppement, extraction à froid E : Propriétés de différentes formes galéniques S : Mélanges de tisanes et de teintures selon la préparation magistrale	3	2	Expliquer les principes de base de la phytothérapie I: Modes d'extraction (distillation, percolation, digestion, macération, pressage) C : Modes de préparation phytothérapeutique et applications • Tisane (décoction, infusion, extraction à froid) • Teintures • Huiles essentielles • Enveloppements C : Connaissances de base de la préparation de mélanges de tisanes et de teintures I : Composition théorique de mélanges de tisanes et de teintures	2	1 2	Phyto/pharmCog			
1.1.15	Mettre en œuvre ses connaissances de base de la spagyrie dans le cadre de la prestation de conseil S : Composer des mélanges spagyriques de façon autonome et selon la préparation magistrale S : Utiliser des essences spagyriques dans des situations de conseil S : Comparer et combiner des essences spagyriques à d'autres formes thérapeutiques O : Liste des médecines naturelles	3	3	Expliquer les principes de base de la spagyrie C : Historique et philosophie, attribution des principes sel, soufre, mercure. C : Préparation : description des différentes étapes et attribution aux 5 éléments. Distinction entre l'homéopathie et la phytothérapie. C : Materia medica : décrire et comprendre les essences à l'aide de la philosophie et du mode d'action. Attribuer des essences spagyriques aux indications admises. C : Application, durée du traitement et dosage, traitement des réactions aux agents thérapeutiques. O : Liste des médecines naturelles	2	1 2 5 6	Alii/MédEmp/Sal			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.16	<p>Mettre en œuvre ses connaissances de base en homéopathie dans le cadre de la prestation de conseil S: Utiliser l'homéopathie dans des situations de conseil S : Comparer et combiner l'homéopathie avec d'autres formes thérapeutiques O : Liste des médecines naturelles</p>	3	3	<p>Expliquer les principes de base de l'homéopathie C : Historique et philosophie C : Règles de similarité C : Décrire et comprendre le Materia medica, l'homéopathie à l'aide des photos de médicaments et les attribuer aux indications admises C : Potentialisation, sens et procédure (D,C,LM/Q, accord de dilution) C : Définitions : anamnèse, répertoire, critères pour le choix du moyen (cause, localisation, modalités) C : Galénique, dosage, substances complexes C : Examen du médicament, premières réactions et réactions au médicament, constituants O : Liste des médecines naturelles</p>	2	1 2 5 6	Ali/MédEmp/Sal			
1.1.17	<p>Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant des médecines complémentaires choisies dans le cadre de la prestation de conseil S : Utiliser des procédés de médecine complémentaire dans les situations de conseil S : Comparer et combiner les procédés de médecine complémentaire entre eux et avec d'autres formes thérapeutiques I : Atouts de l'assortiment spécifique à la droguerie dans ce domaine, spécialités O : Liste des médecines naturelles</p>	3	3	<p>Expliquer les principes de base de certaines médecines complémentaires I: Définition et philosophie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aromathérapie : importance des huiles essentielles dans la nature. Différents processus d'obtention d'une huile essentielle (pression à froid, distillation, extraction), propriétés chimiques et physiques, mécanisme d'action, sécurité d'utilisation, application, dosage, contre-indications • Dr Schüssler : historique et philosophie, différence par rapport à l'homéopathie, régulation des états de carence, 12 principes : application (combinaison de différents sels), dosage, déroulement du traitement. • Dr Bach : historique et philosophie, préparation d'une essence de fleur de Bach, les 7 groupes de fleurs, mélange de secours, application, dosage, domaines d'utilisation (homme, animaux, plantes) • Anthroposophie : description de l'homme par Rudolf Steiner (corps, âme, esprit). Relation homme-plante-astrologie. Distinction entre les médicaments anthroposophiques et les traitements de phytothérapie/homéopathie classiques 	2	1 2 5 6	Ali/MédEmp/Sal			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
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 S : Attirer l'attention sur les possibilités de conservation de la santé dans les situations de conseil E : Comportement et mode de vie E : Posture, activité adaptée S : Nutrition/poids/aliments-plaisir E : Utilisation préventive de certains aliments et médicaments E : Détoxification, jeûne E : Foie-bile/acide-base/acides gras	3	4	Expliquer les principes de base du maintien de la santé C : Définitions: santé, maladie, salutogenèse, prévention C : Conservation de la santé (environnement social, travail/loisirs, alimentation, hygiène de vie) S : Attirer l'attention sur les possibilités de maintien de la santé dans les exemples de cas	2	1 2 5 6 7 8	Ali/MédEmp/Sal			
1.1.19	Proposer prestations dans le domaine du maintien de la santé et les mettre en œuvre S : Proposer des prestations de services et les mettre en œuvre E : Prestations possibles (directives cantonales) <ul style="list-style-type: none"> Mesure de la tension artérielle Mesures d'accompagnement dans le sevrage tabagique Amaigrissement accompagné Détoxification, jeûne accompagné Test de salive Analyse des minéraux contenus dans les cheveux Bilans de santé Bas de contention et de soutien 	3	4	Expliquer le processus de prestation de services dans le domaine du maintien de la santé C : Définitions : sevrage tabagique, amaigrissement, détoxification, jeûne, formes de nourriture, test de salive, analyse des minéraux contenus dans les cheveux, bilans de santé	2	5 6	Ali/MédEmp/Sal			
1.1.20	Développer des conseils individuels en matière de santé E : Conseils dans les domaines suivants <ul style="list-style-type: none"> posture activité physique sommeil repos aliments-plaisir alimentation/poids comportement et mode de vie 	5	4	Développer des conseils individuels en matière de santé C : Comportement et mode de vie <ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation effective et de la santé individuelle Profil de chances et de risques Modifications sensées Utilisation préventive de certains aliments et médicaments E : Posture, activité adaptée, détoxification, jeûne	5	7 8	IdEn			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.21	<p>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 S : Expliquer l'utilisation des produits. I : Exercer l'utilisation des produits. E : Produits possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bas de contention et de soutien • Produits relatifs à l'incontinence • Tensiomètre • Thermomètres : méthodes de mesure de la fièvre et de mesure du cycle • Pansements • Béquilles, déambulateur 	3	2	<p>Expliquer les principes de base du maintien de la santé, des soins infirmiers et de la réhabilitation C : Bas de contention et de soutien (veines) C : Produits relatifs à l'incontinence (urogénital) C : Tensiomètre (système cardiovasculaire) C : Thermomètres : méthodes de mesure de la fièvre et du cycle (système immunitaire et hormonal) C : Pansements (peau, premiers secours)</p>	2	2	Soi/Hyg/ProdMéd			
1.1.22				<p>Exposer les principes de l'alimentation C : Glucides (hydrates de carbone) <ul style="list-style-type: none"> • Importance et aliments en contenant, propriétés • Monosaccharides (fructose, glucose α et β, galactose) • Disaccharides (saccharose, maltose, cellobiose, lactose) • Oligosaccharides (maltodextrine) • Polysaccharides (amylose, amylopectine, glycogène, cellulose) C : Matières grasses/lipides <ul style="list-style-type: none"> • Importance et aliments en contenant, propriétés • Formes cis et trans • Acides gras, saturés et insaturés, Ω 3,6,9 (EPA, DHA) • Graisses et huiles grasses (triglycérides) • Hydrogénation des matières grasses C : Lipoïdes <ul style="list-style-type: none"> • Importance et aliments en contenant, propriétés • Lécithine (émulsifiant), cholestérol, caroténoïdes C : Protéines <ul style="list-style-type: none"> • Importance et aliments en contenant, propriétés, composition • Acides aminés (groupes fonctionnels), essentiels et non essentiels • Dénaturation des protéines • Structure primaire, secondaire et tertiaire (surchauffe = formation de nitrosamines) • Peptides, liaisons peptidiques, polypeptides, protéines </p>	2	5 6 7 8	Al/MédEmp/Sal			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<ul style="list-style-type: none"> • Protéines animales et végétales C : Protéides E : Hémoglobine, IgE (immunoglobuline E), caséine C : Vitamines • Action, aliments en contenant, effets d'une carence • Propriétés : liposolubles et hydrosolubles, résistance à la température, oxydation et sensibilité à la lumière • Nomenclature de toutes les vitamines • Avitaminose, hypovitaminose et hypervitaminose C : Minéraux • Action, aliments en contenant, effets d'une carence • Calcium, phosphore, magnésium, sodium, potassium, chlorure) (macro-éléments), C : Oligo-éléments • Action, aliments en contenant, effets d'une carence • Fer, zinc, cuivre, manganèse, iode, fluorure, molybdène, chrome, sélénium, nickel, cobalt) C : Définition : éléments végétaux secondaires E : Huiles essentielles, colorants C : Fibres alimentaires • Action, aliments en contenant, propriétés C : Additifs E : Conservateurs, colorants, exhausteurs de goût, acidifiants C : Eau E : Composant, moyen de transport, régulation de la chaleur, solvant, teneur en eau C : Substituts de sucre et édulcorants E : Xylite, sorbitol, mannitol, aspartame, stévia, saccharine C : Aliments-plaisir E : Thé, café, cacao, alcool E : Problèmes de dépendance, conséquences d'une consommation excessive C : Types d'alimentation • Aliments complets • Végétariens/végétaliens (définitions) • L'alimentation du nourrisson • L'alimentation pendant la grossesse et l'allaitement C : Pyramide alimentaire C : Besoin en énergie et valeurs de référence E : kcal, kJ, BMI, WHR O : Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels, Ordonnance sur les additifs 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.23	<p>En se basant sur les principes et les relations de l'alimentation, tirer des conclusions afin de conseiller le client</p> <p>S : Personne en bonne santé E : L'alimentation des personnes âgées, des nourrissons et des enfants en bas âge, des végétariens, des végétaliens et les aliments complets S : Personne avec facteurs de risque E : Sport, grossesse, intolérances alimentaires, allergies (intolérance au lactose, maladie cœliaque) S : Personne légèrement malade/blessée E : Surpoids, maigreur, régimes amaigrissants S : Personne (gravement) malade E : Diabète, hyperlipoprotéinémie, hypertonie, rhumatismes, hyperuricémie S : Interpréter la composition de denrées alimentaires, d'aliments spéciaux et de compléments alimentaires I : Tirer une conclusion E : Poudre basique, produits pour aider la perte de poids, produits de l'alimentation des sportifs</p>	5	4	<p>Interpréter les relations liées à l'alimentation</p> <p>C : Index glycémique C : Equilibre acido-basique</p> <ul style="list-style-type: none"> Détection des acides libres à l'aide de la mesure du pH dans l'urine, interprétation d'une évaluation Aliments acidifiants et basifiants Recommandations diététiques et mesures complémentaires <p>C : Allergie, intolérance</p> <ul style="list-style-type: none"> Aliments allergisants typiques et leurs symptômes, alternatives Alimentation des nourrissons, allergie aux protéines du lait de vache, intolérance au lactose, intolérance au gluten <p>C : Sport</p> <ul style="list-style-type: none"> Sport d'endurance et de puissance Définitions : Gain d'énergie isotonique, aérobie et anaérobie Régimes alimentaires riches en hydrates de carbone et protéines <p>C : Malnutrition et dénutrition</p> <ul style="list-style-type: none"> Obésité, surpoids Régimes élémentaires, régime dissocié, types de régimes actuels Risques pour la santé Maigreur Anorexie, boulimie Seniors <p>C : Rhumatismes/hyperuricémie</p> <ul style="list-style-type: none"> Influence du bilan d'acide urique Aliments contenant de la purine <p>C : Diabète</p> <ul style="list-style-type: none"> Aliments spéciaux/substituts du sucre <p>C : Hyperlipoprotéinémie</p> <ul style="list-style-type: none"> Définitions HDL/LDL Connaître les aliments problématiques <p>C : Hypertonie</p> <ul style="list-style-type: none"> Alimentation pauvre en sel <p>C : Troubles gastro-intestinaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Constipation, diarrhée <p>C : Grossesse/allaitement</p> <ul style="list-style-type: none"> Modification des besoins Influences nocives 	4	7 8	Ali/MédEmp/Sal			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.24				Expliquer les principes de l'écologie C : Ecosystème <ul style="list-style-type: none"> • Biotope, biocénose, population, biosphère C : Chaînes alimentaires, réseaux alimentaires <ul style="list-style-type: none"> • Producteur, consommateur, décomposeur, augmentation en polluants C : Cycles de vie des matériaux <ul style="list-style-type: none"> • Cycle de vie du carbone C : Pollution de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> • Air • Sol • Eau E : Produits de dégradation des médicaments C : Durabilité des produits E : Méthodes de culture, dégradabilité, transports C : Critères de certification E : Bio, production intégrée (PI), commerce équitable	2	5	Chim/Eco/Tox			
1.1.25	En se basant sur les principes et les relations de l'écologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Taxe sur les COV I : Traitement correct des déchets S : Influence de la pollution environnementale E : Durabilité, déclaration d'origine (plantes médicinales, huiles), labels E : Influence de la pollution environnementale sur la santé	5	2	Montrer des relations en écologie C : COV, définition et problématique <ul style="list-style-type: none"> • Ozone C : Problématique des dépôts de métaux lourds et de pesticides dans les plantes médicinales C : Influence de la pollution environnementale sur la santé E : Ozone, particules fines	3	5	Chim/Eco/Tox			
1.1.26				Expliquer les principes de la chimie C : Définition de substance pure/mélange C : Propriétés des substances <ul style="list-style-type: none"> • Solubilité • Densité • Température de fusion et d'ébullition • Viscosité (définition) C : Substances selon la liste des substances chimiques C : Structure atomique (noyau atomique, enveloppe atomique, coque atomique) <ul style="list-style-type: none"> • Modèle de Kimball (modèle des nuages atomiques pour les électrons de valence = formule de Lewis) • Principe de structure du tableau périodique • Nombre d'électrons • Masse atomique • Numéro atomique 	2	1 2 3 4	Chim/Eco/Tox			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de masse • Electrons de valences • Métaux, non-métaux, métaux de transition dans le tableau périodique • Groupes principaux, groupes secondaires et périodes (définitions) C : Connaissance des liaisons <ul style="list-style-type: none"> • Liaisons atomiques, ioniques • Nomenclature des sels • Electronégativité, polarité • Règle de l'octet • Géométrie moléculaire de l'eau, de l'ammoniac et du méthane C : Connaissance des réactions <ul style="list-style-type: none"> • Equations de réactions simples • Produit de départ, produit, exothermique, endothermique, catalyse (enzymes), énergie d'activation, vitesse de réaction • Réaction redox (oxydation, réduction, oxydant, réducteur) • Réaction acide-base (acide, base, série acide-base, force d'acidité, reste acide, indicateur, valeur pH, effet tampon, réactions acide-base simples) C : Réactions organiques <ul style="list-style-type: none"> • Réaction de condensation (estérification) • Réaction d'addition (hydrogénation des graisses) C : Chimie organique <ul style="list-style-type: none"> • Classes de substances (alcanes, alcènes, alcines, alcools, éthers, aldéhydes, cétones, acides carbolyxiques, amines, esters d'acides carbolyxiques) • Groupes fonctionnels pour les : alcools, éthers, aldéhydes, cétones, acides carbolyxiques, amines, esters d'acides carbolyxiques • Nomenclature selon IUPAC (sans amines, éthers ni esters) O : Liste des substances chimiques 						

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.27	<p>En se basant sur les principes et les relations de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client</p> <p>S : Application et stockage de produits en vrac à l'aide des propriétés des substances S : Personne en bonne santé E : Peau sèche (émulsifiants ; types de crèmes/protection contre le froid, protection solaire) E : Fatigue/stress (vitamines, composés de sels anorganiques et organiques : citrate, aspartate) S : Personne légèrement malade/blessée E : Hyperacidité de l'estomac (antacide) E : Verrues (acide salicylique, acide lactique) E : Constipation/ballonnements E : Maux de gorge (désinfection) E : Blessures (alcool désinfectant, quats, iode PVP) S : Personne (gravement) malade E : Le client doit prendre plusieurs médicaments (interactions) O : Liste des substances chimiques</p>	5	4	<p>Montrer des relations en chimie</p> <p>C : Propriétés des substances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations entre la structure et les propriétés des substances <p>E : Hydrates de carbone solubles et insolubles E : Pouvoir sucrant (substitut du sucre: sorbitol) E : Emulsifiants (lipophiles, hydrophiles) E : Acide linoléique, acide arachidonique E : Flavones, alcaloïdes C : Interactions intramoléculaires E : Solubilité des médicaments et nutriments, forces de Van der Waals, dipôle, ponts H C : Connaissance des réactions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaction de fermentation (fabrication de spagyrie) • Réaction de neutralisation (hyperacidité de l'estomac) <p>E : Métabolisme ASS</p>	3	5 6	Chim/Eco/Tox			
1.1.28	<p>Expliquer l'utilisation des produits</p> <p>S : Application des produits selon la forme galénique I : Prendre en compte les critères de compliance</p>	2	1							
1.1.29	<p>Développer d'autres possibilités d'action</p> <p>S : Produits manquants S : Allopathie/médecine complémentaire S : Contre-indications/interactions S : Produits originaux/génériques</p>	5	2							
1.1.30	<p>Analyser si une fabrication ad hoc est possible au cours de l'entretien-conseil</p> <p>C : Connaissance des préparations magistrales disponibles S : Déterminer le souhait du client I : Spécialités, points principaux de la droguerie E : Disponibilité du client (temps, intérêt) O : SAQ Droguerie</p>	4	2							

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.1.31	Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale ⁵ S : Situations quotidiennes	3	1 2 3 4	Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale C : Notions spécifiques à la droguerie S : Entretien-conseil, jeu de rôles O : Liste Deuxième Langue nationale	3	1 2 3 4	2lemLa			

Objectif particulier 1.2	Beauté 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.	
	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> Compétences méthodologiques 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 </td> <td style="vertical-align: top;"> Compétences sociales et personnelles 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 </td> </tr> </table>	Compétences méthodologiques 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
Compétences méthodologiques 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	Compétences sociales et personnelles 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	

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.2.1	En se basant sur les principes de la biologie humaine, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Maintien de la santé de la peau et des phanères, de la bouche et des dents	5	1	Expliquer les principes de la biologie humaine C : Structure et fonction de <ul style="list-style-type: none"> • Peau : importance de la peau pour l'être humain, fonctions (protection, régulation de la chaleur, élimination, absorption, organes sensoriels), structure (relief de la peau, épiderme, couche basale, corpuscules de Pacini, couche granuleuse, couche épineuse, couche cornée, barrière, chorion, tissu cellulaire sous-cutané, glande eccrine, glande apocrine, glandes sébacées, ...). Couleur de la peau, vieillissement de la peau, types de peau • Phanères (cheveux, ongles) • Muqueuse buccale, gencives, dents : structure et fonctions • Muqueuse intime : structure et fonctions C : Peau et phanères <ul style="list-style-type: none"> • Défenses immunitaires (protection acide, flore physiologique) • Teneur en eau 	2	1	Soi/Hyg/ProdMéd			

⁵ deuxième langue nationale: Allemand

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
				<ul style="list-style-type: none"> • Communication 						
1.2.2				<p>Expliquer les principes de la pathophysiologie</p> <p>C : Impuretés de la peau : types d'acné</p> <p>E : Puberté, changements hormonaux, métabolisme</p> <p>C : Eruptions cutanées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psoriasis, eczéma, dermatite atopique, neurodermite, rougeurs, prurit, allergies <p>C : Blessures/brûlures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blessures, coups de soleil, piqûres d'insecte <p>C : Transpiration excessive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Changements hormonaux, métabolisme, médicaments, thyroïde <p>C : Problèmes d'ongles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mycose, carences, troubles de la croissance, ongles incarnés <p>C : Problèmes de cheveux et cuir chevelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chute de cheveux (système hormonal/métabolisme/carences), prurit, croûtes de lait, neurodermite, psoriasis <p>C : Cornée</p> <p>C : Problèmes de lèvres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herpès (maladies virales), lèvres sèches (médication) <p>C : Cellulite/vergetures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variations de poids, faiblesse du tissu conjonctif <p>C : Taches pigmentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rayons UV, âge, système hormonal, médicaments <p>C : Couperose</p> <ul style="list-style-type: none"> • Irrigation sanguine excessive des capillaires, âge, système hormonal, mode de vie <p>C : Problèmes de dents, de gencives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caries, muguet, parodontite, parodontose, collet sensible, blessures (prothèse, implants), aphtes <p>C : Mauvaise haleine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Troubles digestifs, faiblesse gastrique, amygdalite chronique, médicaments, malnutrition, hygiène <p>C : Champignons de la peau et des muqueuses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeur pH, flore, médicaments, malnutrition, métabolisme <p>C : Cicatrices</p> <p>E : Soins des cicatrices, protection solaire</p> <p>C : Types de cicatrices</p> <p>E : Maladies virales, verrues épineuses, verrues pédiculées</p>	2	1 2	Soi/Hyg/ProdMéd			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.2.3	<p>En se basant sur les principes et les relations de la physiologie et de la pathophysiologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client</p> <p>S : Impuretés de la peau S : Transpiration excessive S : Problèmes d'ongles S : Problèmes de cheveux et cuir chevelu S : Cornée S : Problèmes de lèvres S : Cellulite/vergetures S : Taches pigmentaires S : Couperose S : Problèmes de dents et de gencives et mauvaise haleine</p>	5	4	<p>Montrer des relations en pathophysiologie</p> <p>C : Peau et métabolisme C : Peau et système hormonal C : Maladies dentaires et organiques C : Influence du soleil et pollution environnementale C : Alimentation et médicaments</p>	3	5 6 7 8	IdEn			
1.2.4	<p>En se basant sur les principes des soins du corps et du visage, tirer des conclusions afin de conseiller le client</p> <p>S : Recommander des produits à l'aide de la galénique et des composants I : Tester soi-même les produits S : Philosophie des marques déposées</p>	5	1 2 3	<p>Expliquer les principes des soins du corps et du visage</p> <p>C : Conditions-cadres légales C : Formes galéniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emulsifiants/types d'émulsions/détergent • Liposomes/nanoparticules • Gels • Spray/aérosol <p>C : Composition E : Urée, acides aminés, vitamines C : Adjuvants E : Conservateurs, parfums et colorants C : Labels C : Produits d'hygiène buccale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brosse à dents, dentifrice, fil dentaire, grattoir pour langue, soin des prothèses <p>C : Parfums C : Soins du visage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soin de jour et de nuit, nettoyage <p>C : Soins du corps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bain, déodorant, douche, soin des pieds et des mains, soins intimes <p>C : Protection solaire C : Soin des cheveux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shampoing, rinçages, colorations, élimination 	2	1 2	Soi/Hyg/ProdMéd			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.2.5	Analyser l'état de la peau et des phanères au cours de l'entretien-conseil S : Peau grasse, peau mixte, peau sèche, maladies de la peau I : Anamnèse, santé de la peau I : Déterminer visuellement l'état de la peau	4	1 2 3							
1.2.6	Déduire des mesures à partir de l'état de la peau et des phanères C : Lignes de soin du visage et du corps <ul style="list-style-type: none"> • Soins de base • Soins complémentaires • Soins spéciaux S : Déduire d'autres mesures E : Quantité de boisson, alimentation, mesures physiques (compresses)	5	3							
1.2.7	Appliquer les critères de tri S : Verrues S : Taches pigmentaires S : Impuretés cutanées/acné S : Eruptions cutanées S : Coups de soleil S : Chute de cheveux S : Pellicules S : Mycoses S : Problèmes de dents et de gencives S : Blessures/brûlures S : Soins des cicatrices O : SAQ Droguerie	3	1 2	Expliquer les critères de tri C : Critères de tri <ul style="list-style-type: none"> • Verrues • Taches pigmentaires • Impuretés cutanées/acné • Eruptions cutanées • Coups de soleil • Chute de cheveux • Pellicules • Mycoses • Maladies dentaires et gingivales • Blessures/brûlures • Soins des cicatrices O : SAQ Droguerie	2	1 2	Soi/Hyg/ProdMéd			
1.2.8	En se basant sur les principes de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Coloration/décoloration des cheveux S : Epilation S : élimination kératolytique	5	1 2 3	Monter les principes de la chimie C : Calcul de concentration (H ₂ O ₂) C : Oxydation/oxydant (H ₂ O ₂) (décoloration) C : Acides (colorations, traitement de la couche cornée) C : Bases (colorations) C : Valeur pH (épilation, lavage) C : Acides aminés/protéines (structure du cheveu) C : Détergent (tensioactifs) O : Liste des substances chimiques	3	2	Soi/Hyg/ProdMéd			
1.2.9	Mettre en œuvre ses connaissances de base en matière de soins de beauté dans le cadre de la prestation de conseil S : Epilation/rasage S : Colorations/tons/décolorations	3	1	Expliquer les principes dans le domaine des soins de beauté C : Epilation/rasage C : Colorations/tons/décolorations C : Cosmétique esthétique	2	1 2	Soi/Hyg/Pr			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	DE	Cours interentreprises	Tax	Cours
	S : Cosmétique esthétique • Philosophie des marques déposées • Soins des mains et des ongles I : Exercer l'utilisation des cosmétiques esthétiques			• Apprentissage des couleurs						
1.2.10	Mettre en œuvre des prestations dans le domaine des soins de beauté S : Analyse de peau S : Maquillage	3	1	Expliquer les activités dans le domaine des soins de beauté C : Maquillage	2	1 2	Soi/Hyg/			
1.2.11	Développer des conseils individuels en matière de beauté S : Maquillage, soin de la peau, soin des ongles S : Parfums	5	3							
1.2.12	Développer d'autres possibilités d'action S : Produits manquants S : Intolérance S : Possibilités financières	5	3							
1.2.13	Analyser si une fabrication ad hoc est possible au cours de l'entretien-conseil C : Connaissance des préparations magistrales disponibles S : Déterminer le souhait du client O : SAQ Droguerie	4	3							
1.2.14	Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale S : Situations quotidiennes	3	1 2 3 4	Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale C : Notions spécifiques à la droguerie E : Jeu de rôles O : Liste Deuxième Langue nationale	3	1 2 3 4	2lemLa			

Objectif particulier 1.3	Produits d'entretien 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.	
	Compétences méthodologiques 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretien 1.5 Stratégies d'information et de communication 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 2.5 Empathie 2.7 Civilité

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.3.1	En se basant sur les principes de la chimie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Utiliser des produits d'entretien dans les situations de conseil I : Catégories de produits I : Obligation de conseil I : Utilisation des fiches de données de sécurité, documents de preuve des taxes sur les produits chimiques I : Mesures de sécurité pour la peau, les yeux et les voies respiratoires E : Consignes de sécurité selon la législation sur les produits chimiques, environnement et élimination, compatibilité de la substance à utiliser O : Loi sur les produits chimiques, ordonnances O : SAQ Droguerie ⁶	5	3	Expliquer les principes de la chimie C : Réaction de détartrage avec de l'acide acétique et de l'acide chlorhydrique C : Acides pour détartrer avec domaines d'application <ul style="list-style-type: none"> Acide formique, acide acétique, acide citrique, acide phosphorique, acide chlorhydrique, acide amidosulfonique C : Réaction de saponification (schéma) E : Dissolution des graisses (détergents pour canalisations et fours) C : Réaction redox E : Agent blanchissant d'oxydo-réduction C : Solubilité E : Taches de graisse, résidus de colle C : Echangeur d'ions C : Types d'eau préparée selon la Ph O : Liste des substances chimiques	3	5 6	Chim/Eco/Tox			
1.3.2	En se basant sur les principes de l'écologie, tirer des conclusions afin de conseiller le client S : Evaluer les produits selon des aspects écologiques et durables et intégrer les aspects écologiques dans l'entretien-conseil	5	3	Expliquer les principes de l'écologie C : Cycle de l'eau (pollution des cours d'eau) C : Biodégradabilité (définition) E : Tensioactifs, insecticides C : Composés organiques volatils non méthaniques (COVNM)	3	5 6	Chim/Eco/Tol			

⁶ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.3.3				Expliquer les principes de l'entretien des objets et de l'hygiène C : Insecticides et leur mode d'action C : Ravageurs domestiques et parasites (moucheons, mouches, guêpes, puces, poux, punaises, mites alimentaires et textile, fourmis, tiques, rongeurs)	2	5 6	Chim/Eco/To			
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 S : Appliquer les différents types de produits	5	3	Expliquer les principes de la chimie, de la physique et de l'écologie C : Teindre et décolorer des textiles, imprégner C : Entretien de surface	3	5 6	IdProfEt			
1.3.5	Proposer des prestations dans le domaine d'entretien d'objets E : Ustensile de nettoyage E : Piscine E : Ravageurs E : Textiles	3	2							
1.3.6	Mettre en œuvre les connaissances techniques requises pour la remise de certaines substances et préparations dangereuses I: Etiquetage des produits chimiques I: Mesures de sécurité pour la peau, les yeux et les voies respiratoires I: Devoirs dans le commerce I: Connaissances spécifiques dans le commerce spécialisé I: Informations sur les catégories de produits I: Directives d'élimination O: Loi sur les produits chimiques, ordonnances O : Fiches de données de sécurité O : SAQ Droguerie ⁷	3	1 3	Mettre en œuvre les connaissances techniques requises pour la remise de certaines substances et préparations dangereuses C: SGH et autres termes importants C: Bases juridiques C: Etiquetage des produits chimiques C: Fiches de données de sécurité C: Devoirs dans le commerce C: Connaissances spécifiques dans le commerce spécialisé C: Informations sur les catégories de produits O: Loi sur les produits chimiques, ordonnances O: Apprentissage en ligne/examen en ligne de connaissances techniques sur les produits chimiques ASD O: Fiches de données de sécurité ⁸	2	1 6	⁹ IdEn/Chim (6 ^e sem)/GestMa (1 ^{er} sem)			
1.3.7 ¹⁰	Développer d'autres possibilités d'action S : Produit demandé absent de l'assortiment E : Produit de remplacement, commande spéciale S : Alternatives écologiques	5	3							

⁷ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

⁸ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

⁹ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

¹⁰ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.3.8 ¹¹	Mener des entretiens de conseil avec les clients dans la deuxième langue nationale S : Situations quotidiennes	3	3	Mener des entretiens de conseil dans la deuxième langue nationale C : Notions spécifiques à la droguerie E : Jeu de rôles O : Liste Deuxième Langue nationale	3	1 2 3 4	2lemLa			

Objectif particulier 1.4	Produits et appareils Le droguiste manipule les produits et les appareils de manière correcte et professionnelle.		
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Compétences méthodologiques 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité </td> </tr> </table>	Compétences méthodologiques 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité
Compétences méthodologiques 1.2 Méthodes de conseil et de vente 1.3 Analyses des cas 1.4 Entretiens	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer 2.4 Capacité à gérer des conflits 2.5 Empathie 2.7 Civilité		

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.4.1	Démontrer l'utilisation des appareils et des mesures de précaution à prendre avec ces derniers S : Utiliser des appareils correctement avec les produits correspondants I : Mettre en œuvre correctement les mesures de précaution nécessaires dans la manipulation des produits et appareils S : Expliquer clairement l'entretien approprié et l'application correcte des appareils à la clientèle S : Démontrer à la clientèle l'utilisation d'appareils I : S'entraîner soi-même à l'utilisation	3	1							
1.4.2	Mettre en œuvre les directives internes pour la location d'appareils S : Expliquer au client les instructions spécifiques à l'entreprise pour la location d'appareils S : Conclure des contrats de location dans les règles de l'art	3	1							

¹¹ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
1.4.3	Garantir que les appareils sont en état de fonctionnement selon les directives de l'entreprise E : Vérifier le fonctionnement des appareils de location E : Effectuer l'entretien des appareils de location S : Saisir les appareils défectueux S : Appliquer les procédures du service de réparation propres à l'appareil	3	1							

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.

<p>Compétences méthodologiques</p> <p>1.2 Méthodes de conseil et de vente</p> <p>1.3 Analyses des cas</p> <p>1.4 Entretiens</p> <p>1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus</p>	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>2.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>2.2 Autodéveloppement</p> <p>2.3 Capacité à communiquer</p> <p>2.4 Capacité à gérer des conflits</p>
--	---

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
2.1.1	<p>Etablir des contacts ouverts et sympathiques avec la clientèle S : Situations quotidiennes I : S'intéresser à chaque client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact visuel • Accueil • Langage corporel <p>O : SAQ Droguerie</p>	3	1					<p>Etablir des contacts ouverts et sympathiques avec la clientèle C : Entretien de vente optimal C : Civilité C : La première impression C : Langage corporel C : Accueil C : Procédures et formes de conduite pour le service à la clientèle S : Situations quotidiennes O : SAQ Droguerie</p>	3	1
2.1.2	<p>Rechercher quels sont les désirs du client à l'aide d'une technique de questionnement adaptée S : Situations quotidiennes E : Questions relatives au produit E : Questions relatives au problème E : Questions adaptées au type de client</p>	3	1					<p>Rechercher quels sont les désirs du client à l'aide d'une technique de questionnement adaptée C : Définition du souhait C : Types de questions/technique de questionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question fermée • Question ouverte • Question alternative <p>S : Situations quotidiennes O : SAQ Droguerie</p>	3	1

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
2.1.3	<p>Présenter de manière personnelle les produits S : Présenter les marchandises de manière adaptée au client E : Faire toucher les produits par le client E : Faire sentir, faire prendre en main, faire tester E : Déballer et présenter les produits E : Manipulation hygiénique des produits</p>	3	1					<p>Présenter de manière personnelle les produits C : Règles de la présentation des produits S : Présenter les marchandises de manière adaptée au client E : Présenter une sélection E : Faire toucher, sentir, prendre en main et tester le produit E : Déballer et présenter les produits E : Manipulation hygiénique des produits</p>	3	1
2.1.4	<p>Mettre en place les critères de qualité dans le processus de prestation de services selon les directives de l'entreprise S : Appliquer ou expliquer au client les prestations spécifiques à l'entreprise I : Offre de prestations à la clientèle de la droguerie E : Commandes du client E : Analyse minérale des cheveux E : Location d'articles (ex. tire-lait, coussins) E : Lutte antiparasitaire E : Service pour piscine E : Service de livraison à domicile O : SAQ Droguerie</p>	3	1					<p>Expliquer les critères de qualité dans le processus de prestation de services C : Définition du service clientèle/prestation C : Critères de qualité pour les prestations S : Appliquer ou expliquer les prestations E : Commandes du client E : Location d'articles (ex. tire-lait, coussins) O : SAQ Droguerie</p>	2	1
2.1.5	<p>Mettre en œuvre les principes de la communication S : Communication verbale et non-verbale E : Langage corporel : mimiques, gestuelle, posture du corps, tenue E : Langage approprié au type de client</p>	3	1					<p>Mettre en œuvre les principes de la communication C : Modèle de communication (modèle émetteur/récepteur) C : Communication verbale et non-verbale C : Influence de l'attitude personnelle sur la vente E : Identification avec la profession S : Communication verbale et non-verbale E : Langage corporel : mimiques, gestuelle, posture du corps, tenue E : Langage approprié au type de client</p>	3	1

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
2.1.6	Déduire le comportement du client à partir de la typologie de la clientèle S : Identifier et accepter la personnalité du client et déduire une attitude adaptée	5	2					Déduire le comportement du client à partir de la typologie de la clientèle I : Types de clients C : Règles de comportement E : Enfant, adolescent, femme, homme, personne âgée, personne handicapée, personne étrangère, personne bavarde, personne silencieuse, personne qui a besoin de se faire valoir, personne nerveuse/impatiente, personne conservatrice, personne décidée, personne hésitante	5	1
2.1.7	Mettre en œuvre la technique de l'écoute active S : Déterminer les besoins du client/le motif de l'achat par l'écoute active E : Répéter le message du client avec ses propres mots E : Demander la confirmation du client	3	2					Mettre en œuvre la technique de l'écoute active C : Règles de l'écoute active S : Appliquer les règles dans les situations de conseil	3	1
2.1.8	Diriger l'entretien de vente de manière active S : Diriger l'entretien en tenant compte du temps, du souhait du client et des modes de conseil internes à l'entreprise	3	2					Apprendre les différentes possibilités pour conduire activement un entretien C : Déroulement d'un entretien de vente conduit activement S : Début de l'entretien S : Transition vers l'entretien de vente effectif S : Diriger l'entretien en tenant compte du temps, du souhait du client et des modes de conseil donnés	3	1
2.1.9	Appliquer une attitude empathique S : Se mettre à la place du client I : Observation des entretiens de client avec prise de parole finale E : Client pressé, client de mauvaise humeur, client angoissé	3	2					Appliquer une attitude empathique C : Définitions empathie/sympathie I : Exercer le comportement induit par la situation avec jeux de rôles E : Client stressé, client de mauvaise humeur, client angoissé	3	1
2.1.10	Utiliser de manière consciente les effets de la personnalité dans le cadre de la vente I : Thèmes des points forts et des points faibles O : Profil de personnalité	3	2					Utiliser de manière consciente les effets de la personnalité dans le cadre de la vente C : Profil de personnalité C : Tenue, hygiène personnelle S : Etre conscient de sa personnalité par un feed-back actif I : Effectuer une analyse personnelle points forts-points faibles	3	1

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
								I : Instruments d'autoévaluation et d'évaluation par des tiers O : Profil de personnalité O : SAQ Droguerie		
2.1.11	<p>Présenter les avantages pour le client à l'aide d'arguments de vente S : Déduire les avantages pour le client en fonction de la situation à partir d'arguments de vente concrets, émotionnels et commerciaux S : Traitement des objections E : Arguments concrets : qualité, fraîcheur, traitement E : Arguments émotionnels : couleur, marque, confort E : Arguments commerciaux, remises, offres spéciales</p>	5	2					<p>Présenter les avantages pour le client à l'aide d'arguments de vente C : Arguments de vente C : Avantages pour le client C : Objections C : Vente de remplacement/alternative S : Déduire les avantages pour le client en fonction de la situation à partir d'arguments de vente concrets, émotionnels et commerciaux S : Traitement des objections E : Arguments concrets : qualité, fraîcheur, traitement E : Arguments émotionnels : couleur, marque, confort E : Arguments commerciaux, remises, offres spéciales</p>	5	1
2.1.12	<p>Mettre en œuvre la structure des concepts de vente S : Offrir une solution complète du problème pour un domaine d'application E : Concept pour la dépuraison, contre le rhume des foies, pour améliorer la résistance pendant les mois d'hiver S : Intégration de prestations (payantes)</p>	3	2					<p>Expliquer la structure des concepts de vente C : Définition et structure C : Importance de la vente de concepts C : Prestations payantes C : Possibilités de mise en œuvre E : Concept pour la dépuraison, contre le rhume des foies</p>	2	1
2.1.13	<p>Mettre en œuvre les règles pour la conclusion de la vente en fonction de la situation S : Situations quotidiennes I : Identifier le signal d'achat I : Encaisser I : Prendre congé du client I : Appliquer des mesures de fidélisation du client</p>	3	1					<p>Mettre en œuvre les règles pour la conclusion de la vente en fonction de la situation C : Signal d'achat C : Encaisser C : Prendre congé du client C : Instruments de fidélisation de la clientèle E : Carte de fidélité, cadeau pour le client, revue destinée à la clientèle</p>	3	1
2.1.14	<p>Mettre en œuvre les règles d'encaissement en fonction de la situation S : Vente au comptant I : Respecter les directives de sécurité E : Compter l'argent devant le client S : Vente avec cartes de crédit/débit</p>	3	1							

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
	I : Respecter les directives de sécurité E : Signature/code NIP S : Traitement des bons-cadeaux et des cartes de ristourne E : Paiement partiel ou comptabilisation S : Achat en compte courant S : Echange/retours									
2.1.15	Traiter de manière efficace les réclamations en fonction de la situation S : Traitement des réclamations en fonction de la situation E : Défaut du produit E : Mauvais conseil E : Intolérance au produit E : Attention/manque de prise en considération S : Echange avec ou sans réclamation	3	2					Expliquer comment traiter de manière efficace les réclamations C : Traitement des réclamations C : Motifs d'une réclamation E : Défaut du produit E : Mauvais conseil E : Intolérance E : Attention/manque de prise en considération C : Echange avec ou sans réclamation	2	1
2.1.16	Mettre en œuvre les règles de la vente par téléphone en fonction de la situation C : Equipement technique et aides S : Réceptionner les appels S : Transmettre la communication S : Réceptionner la commande I : Règles de la vente par téléphone propres à l'entreprise	3	2					Expliquer les règles de la vente par téléphone C : Règles et bases légales de la vente par téléphone	2	1

Objectif particulier 2.2	Pensée et action économiques Lors d'une vente, le droguiste est capable de penser et d'agir selon les principes de gestion d'entreprise.	
	Compétences méthodologiques 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	Compétences sociales et personnelles 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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
2.2.1	Proposer des produits complémentaires S : Générer plus de chiffre d'affaires en tenant compte des avantages pour le client E : Vente complémentaire E : Résolution de problème E : Vente de concepts E : Mesures de promotion des ventes (dégustations, promotions)	3	3					Expliquer les possibilités de vente de produits complémentaires C : Définition des notions C : Francs par client, importance pour l'économie de l'entreprise I : Application de ventes complémentaires	2	1
2.2.2	Offrir des prestations complémentaires S : Offre de prestations I : Offre de prestations de la droguerie S : Comptabilisation de prestations E : Commandes du client E : Analyse minérale des cheveux E : Location d'articles (tire-lait, coussins) E : Lutte antiparasitaire E : Service pour piscine E : Service de livraison à domicile	3	3							
2.2.3	Mettre en œuvre les principes des calculs spécifiques à la profession I : Calcul d'un prix de vente I : Utilisation des devises étrangères	3	1	Mettre en œuvre les principes des calculs spécifiques à la profession C : Calcul des pourcents • Calcul des intérêts • Calcul du prix (marge, TVA, escompte) C : Proportionnalité • Calcul monétaire	3	1	OrgEnt			

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
2.2.4	Déduire des mesures adaptées à partir des statistiques simples concernant les ventes S : Diminution des ventes dans l'assortiment E : Arrêt des achats et/ou démarrer la promotion des ventes S : Augmentation des ventes dans l'assortiment E : Optimisation des achats I : Prise en compte des variations saisonnières/tendances I : Prise en compte de la situation de la concurrence I : Prise en compte de la rentabilité et déduction de mesures	5	3	Interpréter des statistiques simples concernant les ventes C : Relations entre les données statistiques et les mesures <ul style="list-style-type: none"> • Influences saisonnières (tendances, saisons) • Articles les mieux/moins bien vendus • Rentabilité 	4	2	GestMa			

3 Fabrication de produits

Objectif général	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 de produits de beauté et d'entretien¹². Pour accomplir ces tâches, le droguiste maîtrise les techniques de fabrication et agit dans le respect des prescriptions légales.
-------------------------	--

Objectif particulier 3.1	Fabrication officinale et extemporanées (ad hoc) des médicaments 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).
---------------------------------	--

Compétences méthodologiques 1.1 Planification et techniques de travail 1.7 Comportement écologique	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.6 Travail en équipe
---	---

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
3.1.1	Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle C : Expliquer les mesures d'hygiène personnelle S : Exécuter les mesures d'hygiène personnelle I : Prescriptions conformes au SAQ Droguerie, à la Ph, propres à l'entreprise O : SAQ Droguerie O : Ph O : Prescriptions propres à l'entreprise	3	1					Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle C : Expliquer les mesures d'hygiène personnelle S : Exécuter les mesures d'hygiène personnelle I : Conformes au SAQ Droguerie, à la Ph O : SAQ Droguerie O : Ph	3	4
3.1.2	Avant de commencer à travailler, mettre en œuvre les exigences valables pour le poste de travail en matière d'hygiène C : Mesures d'hygiène sur le poste de travail/plans d'hygiène I : Exécution selon les prescriptions conformes au SAQ Droguerie, à la Ph, propres à l'entreprise O : SAQ Droguerie O : Ph	3	1					Avant de commencer à travailler, mettre en œuvre les exigences valables pour le poste de travail en matière d'hygiène C : Mesures d'hygiène sur le poste de travail/plans d'hygiène C : Désinfection, entretien des surfaces, imprégnation I : Exécution conforme au SAQ Droguerie, à la Ph O : SAQ Droguerie O : Ph	3	4

¹² Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
3.1.3	Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité I : Appliquer les mesures pour un travail soigneux et précis en toute sécurité. E : Remplissage et comparaison de petites quantités E : Travail avec des substances inflammables/irritantes/toxiques O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹³	3	1					Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité C : Appliquer les mesures pour un travail soigneux et précis en toute sécurité. E : Remplissage et comparaison de petites quantités E : Travail avec des substances inflammables/irritantes/toxiques O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹⁴	3	4
3.1.4	Mettre en œuvre les règles des bonnes pratiques de fabrication pour les préparations officinales et extemporanées (ad hoc) C : Compte-rendu de préparation, d'emballage et de contrôle S : Etiquetage des récipients S : Fabriquer et remplir différents médicaments E : Mélange de tisanes, dilutions d'alcool pour la désinfection, mélanges de teintures de plantes fraîches, mélanges de spagyrie O : SAQ Droguerie	3	1 3					Mettre en œuvre les règles des bonnes pratiques de fabrication pour les préparations officinales et extemporanées (ad hoc) S : Etiquetage des récipients S : Fabriquer et conditionner différents médicaments C : Compte-rendu de préparation, d'emballage et de contrôle O : Recueil de formules CI (Careum) O : SAQ Droguerie	3	4
3.1.5	Contrôler l'identité des principes actifs et des additifs I : Contrôle de l'entrée et de la sortie de marchandises S : Vérification organoleptique des plantes médicinales selon la liste des plantes médicinales. Autres examens sensoriels selon la liste des substances chimiques. E : Entrée de plantes médicinales O : Liste des plantes médicinales O : Liste des substances chimiques O : SAQ Droguerie	3	1 3					Contrôler l'identité des principes actifs et des additifs S : Vérification organoleptique des plantes médicinales selon la liste des plantes médicinales. Autres examens sensoriels selon la liste des substances chimiques O : Liste des substances chimiques O : Liste des plantes médicinales O : SAQ Droguerie	3	4

¹³ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

¹⁴ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
3.1.6	A partir des propriétés des principes actifs et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit I : Connaître les principes actifs et additifs en stock dans l'entreprise O : Fiches de données de sécurité O : SAQ Droguerie	5	3					A partir des propriétés des principes actifs et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit O : Liste des substances chimiques O : Fiches de données de sécurité O : SAQ Droguerie	5	4
3.1.7	Développer une formule pour la fabrication officinale et ad hoc S : Mélange de tisanes, spagyriques, mélanges de teintures, mélange d'huiles essentielles I : S'exercer sur les compositions	5	3							
3.1.8	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles I : Calculs de mélanges, calculs de concentrations, conversion de quantités indiquées dans les recettes pour une quantité souhaitée	3	1	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles C : Calculs de concentrations C : Définitions : pourcent de masse et de volume, mol/litre, mmol/litre, g/litre C : Calculs de mélanges (croix des mélanges)	3	1 2 3 4	Chim/Eco/To	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles I : Conversion de quantités indiquées dans les recettes pour une quantité souhaitée	3	4
3.1.9	Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail E : Ustensiles, appareils et poste de travail O : Ph O : SAQ Droguerie	3	1					Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail C : Prescriptions de nettoyage pour ustensiles, appareils et poste de travail O : Ph O : SAQ Droguerie	3	4
3.1.10	Garantir la traçabilité des produits fabriqués C : Compte-rendu de préparation et de remplissage, étiquetage O : Ph O : SAQ Droguerie	3	1					Garantir la traçabilité des produits fabriqués C : Compte-rendu de préparation C : Objectif de traçabilité O : Ph O : SAQ Droguerie	3	4

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
3.2.1	Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle C : Expliquer les mesures d'hygiène personnelle S : Exécuter les mesures d'hygiène personnelle O : SAQ Droguerie O : Prescriptions propres à l'entreprise	3	1					Mettre en œuvre les exigences en matière d'hygiène personnelle C : Expliquer les mesures d'hygiène personnelle S : Exécuter les mesures d'hygiène personnelle O : SAQ Droguerie	3	4
3.2.2	Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité C : Mesures pour un travail soigneux et précis en toute sécurité C : Obligation de détermination des dangers, étiquetage des produits, obligation d'annoncer, autorisation E : Remplissage et pesage de petites quantités E : Travail avec des substances inflammables/caustiques/toxiques O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹⁵	3	1					Mettre en œuvre les directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité C : Mesures pour un travail soigneux et précis en toute sécurité. C : Obligation de détermination des dangers, étiquetage des produits, obligation d'annoncer, autorisation E : Remplissage et pesage de petites quantités E : Travail avec des substances inflammables/caustiques/toxiques O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹⁶	3	4
3.2.3	Mettre en œuvre les directives/formulations actuelles pour la fabrication de produits de beauté et d'entretien C : Fabriquer des produits de beauté et d'entretien selon la recette E : Dissolvant pour les ongles, crème pour les mains, gel douche, huile de massage E : Détachant, solvant pour colle O : SAQ Droguerie	3	1					Mettre en œuvre les directives/formulations actuelles pour la fabrication de produits de beauté et d'entretien C : Fabriquer des produits de beauté et d'entretien E : Dissolvant pour les ongles, crème pour les mains, gel douche, huile de massage E : Détachant, solvant pour colle C : Compte-rendu de préparation	3	4

¹⁵ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

¹⁶ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
								I: Recueil de formules CI (Careum) O : SAQ Droguerie		
3.2.4	Contrôler l'identité des matières premières et des additifs I : Contrôle de l'entrée et de la sortie de marchandises E : Entrée de solvants S : Examens sensoriels selon la liste des matières premières et additifs O : Liste des substances chimiques O : Fiches de données de sécurité O : SAQ Droguerie	3	1					Contrôler l'identité des matières premières et des additifs S : Examen organoleptique des matières premières et des additifs. Autres examens sensoriels selon la liste des substances chimiques. O : Liste des substances chimiques O : SAQ Droguerie	3	4
3.2.5	A partir de l'identité des matières premières et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit I : Connaître les matières premières et additifs en stock dans l'entreprise O : Fiches de données de sécurité O : SAQ Droguerie	5	3					A partir de l'identité des matières premières et des additifs, déduire quelle est l'utilisation correcte du produit S : Déduire l'utilisation E : Inflammable E : Risque d'explosion E : Substances caustiques et toxiques O : Liste des substances chimiques O : SAQ Droguerie	5	4
3.2.6	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles I : Calculs de mélanges, calculs de concentrations, conversion de quantités indiquées dans les recettes pour une quantité souhaitée	3	1	Appliquer les calculs spécifiques à la profession. C : Calculs de mélanges (croix des mélanges)	3	1 2 3 4	Chim/Eco/To	Appliquer les bases du calcul de sciences naturelles C : Conversion de quantités indiquées dans les recettes pour une quantité souhaitée S : Calculs de mélanges, calculs de concentrations	3	4
3.2.7	Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail E : Ustensiles, appareils et poste de travail O : SAQ Droguerie	3	1					Une fois le travail terminé, mettre en œuvre les exigences pour le nettoyage des appareils et du poste de travail C : Prescriptions de nettoyage pour ustensiles, appareils et poste de travail O : SAQ Droguerie	3	4
3.2.8	Garantir la traçabilité des produits fabriqués C : Compte-rendu de préparation et de remplissage, étiquetage O : SAQ Droguerie	3	1					Garantir la traçabilité des produits fabriqués C : Compte-rendu de préparation C : Objectif de traçabilité O : SAQ Droguerie	3	4

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.
-------------------------	---

Objectif particulier 4.1	Flux des marchandises Le droguiste est en mesure d'optimiser le flux des marchandises selon les règles internes.	
	Compétences méthodologiques 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	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.8 Résistance physique et psychique

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
4.1.1	Mettre en œuvre les principes du flux interne des marchandises de manière spécifique à l'entreprise C : Achat de marchandises E : Stock minimal, quantité de commande, conditions, frais de port, achats saisonniers C : Entrée de marchandises E : Identité et conservation des produits C : Stockage E : Plans d'hygiène, contrôle de la température C : Préparation officinale C : Retours C : Inventaire O : SAQ Droguerie	3	2	Expliquer les principes du flux des marchandises C : Fournisseurs/grossistes, flux de marchandises ; possibilités d'achat, regroupements C : Définitions <ul style="list-style-type: none"> Quantité de commande optimale, quantité signalée, rotation des marchandises, largeur de l'assortiment, profondeur de l'assortiment Assortiment complémentaire, assortiment spécial Stock, durée de stockage, articles démodés C : Inventaire, inventorier, différence d'inventaire	2	2	GestMa	Expliquer les principes du flux des marchandises C : Flux de marchandises clair E : Transport, coût de logistique, marché, fournisseurs, possibilités d'achat S : Traitement approprié des produits S : Contrôle de la température S : Directives pour un travail soigneux et précis en toute sécurité. E : Envoi de colis, autocontrôle (denrées alimentaires et produits chimiques), plans d'hygiène O : SAQ Droguerie	2	3
4.1.2	Planifier le flux interne des marchandises S : Collaboration avec les fournisseurs E : Conditions générales, contacts, comparaison d'offres S : Coordination de la quantité de commande, du moment, des activités, des achats saisonniers O : SAQ Droguerie	5	4							

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
4.1.3	Mettre en œuvre les calculs spécifiques à la profession I : Calculer et comparer le prix, la marge et les conditions I : Calculer les coûts d'achat E : Rotation des marchandises, prix d'achat effectif, TVA	3	2	Mettre en œuvre les calculs spécifiques à la profession C : Chiffres importants : <ul style="list-style-type: none"> • Calcul d'indice, calculer les francs par client, fréquence clients, chiffre d'affaires C : Calcul : <ul style="list-style-type: none"> • Formation du prix (prix d'achat brut, prix d'achat net, prix de revient, escompte, prix coûtant, bonus en nature) • Marge (bénéfice brut), frais généraux, bénéfice net, prix de vente net, remise, élément de calcul • TVA (différents taux) • Calcul monétaire (cours des devises et du change, achat, vente) 	3	1 2	OrgEnt			
4.1.4	Interpréter des statistiques simples concernant le flux des marchandises S : Expliquer des mesures dans le domaine d'assortiment suivi E : Quantité commandée, quantité vendue, organisation de l'assortiment, présentation des marchandises	4	2	Interpréter des statistiques simples concernant le flux des marchandises C : Valeurs de référence et leur importance <ul style="list-style-type: none"> • Rotation des stocks de marchandises, quantité commandée, fréquence de commande 	4	2	GestMa			
4.1.5	Mettre en œuvre le règlement pour les retours conformément aux règles internes et aux directives des fournisseurs E : Produits froids, délais de péremption courts, articles hors stock O : SAQ Droguerie	3	1							

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
4.1.6	Suivre les directives et les recommandations relatives à l'élimination des déchets spéciaux I : Loi sur les produits chimiques, ordonnances S : Stockage de déchets spéciaux de clients O : Loi sur les produits chimiques, ordonnances O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹⁷	3	2	Expliquer les critères de tri des produits chimiques C : Elimination de produits chimiques E : Acides/bases, solvants organiques (hydrophiles/lipophiles), métaux lourds (Hg) C : Principes écologiques pour l'élimination de déchets spéciaux O : Apprentissage en ligne/examen en ligne connaissances techniques sur les produits chimiques O : Loi sur les produits chimiques, ordonnances O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ¹⁸	2	1 2 6	19 (1 ^{er} +2 ^e sem)/GestMa(1 ^{er} +3 ^e sem)	Suivre les directives et les recommandations relatives à l'élimination des déchets spéciaux I : Loi sur les produits chimiques, ordonnances S : Séparation, stockage et élimination de produits chimiques O : Loi sur les produits chimiques, ordonnances O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ²⁰	3	3
4.1.7	Indiquer le prix sur les produits S : Réaliser les indications de prix sur les nouveaux produits et actions promotionnelles, les changements de prix et mettre à disposition les échantillons O : SAQ Droguerie	3	1							
4.1.8	Contrôler les stocks de marchandises S : Comparaison système de gestion des marchandises et stock réel O : SAQ Droguerie O : Système de gestion des marchandises	3	1							
4.1.9	Rechercher les différences au niveau du stock de marchandises S : Mesures en cas de différences au niveau du stock de marchandises O : SAQ Droguerie	5	3							
4.1.10	Contrôler et garantir que les produits sont commercialisables S : Contrôler régulièrement les produits pour détecter les produits périmés, l'attaque par des ravageurs, la saleté et, si nécessaire, prendre des mesures O : SAQ Droguerie	3	2							

¹⁷ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

¹⁸ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

¹⁹ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

²⁰ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

Objectif particulier 4.2	Assortiment 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.	
	Compétences méthodologiques 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	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.8 Résistance physique et psychique :

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
4.2.1	Mettre en œuvre les principes de la disposition des marchandises de manière spécifique à l'entreprise S : Commandes à partir de la partie d'assortiment attribuée E : Déterminer le moment de l'achat et la quantité à acheter ainsi que la quantité d'appel de commande, prise en compte des conditions et des capacités de stockage	3	2							
4.2.2	Adapter l'assortiment en fonction des besoins et de la demande des clients selon les directives de l'entreprise C : Analyser les besoins, identifier les tendances, composer l'assortiment sur base des aspects saisonniers et des informations O : SAQ Droguerie	5	4							
4.2.3	Interpréter des statistiques simples concernant l'assortiment E : Historique des ventes, liste des produits les mieux/moins bien vendus, adapter les quantités à commander, références du stock	4	3							
4.2.4	Mettre en œuvre la politique relative à l'assortiment et aux tarifs concernant l'assortiment attribué I : Règles internes à l'entreprise E : Composition du prix, actions, systèmes de remises, marge, cartes de fidélité, articles les mieux/moins bien vendus, critères de qualité	3	2							

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
4.3.1	Interpréter des statistiques simples concernant les fournisseurs S : Fournisseurs ABC, assortiment de base, articles les mieux/moins bien vendus, rotation des stocks, marge, rentabilité I : Déduire des mesures	4	3	Etablir des statistiques simples C : Fournisseurs ABC, assortiment de base, articles les mieux/moins bien vendus, rotation des stocks, marge, rentabilité	3	2	GestMa			
4.3.2	Entretenir avec les fournisseurs des contacts sympathiques et basés sur le partenariat C : Contacts avec le service externe ou par téléphone I : Règles internes à l'entreprise S : Visite de foires, formations continues O : SAQ Droguerie	3	4							
4.3.3	Tenir compte des conditions des fournisseurs E : Quantités minimales de commande, marge, frais de livraison, contrats, présentation des marchandises	3	2							

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/préstation 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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
5.1.1	Mettre en œuvre les mesures de promotion des ventes spécifiques à chaque groupe de clients avec les instruments appropriés S : Prendre contact avec les fournisseurs et déterminer les possibilités de mesure de promotion des ventes S : Identifier et délimiter les groupes de clients sur la base de leurs besoins et motivation d'achat E : Jeunes familles qui privilégient les remèdes naturels S : Mettre en œuvre les activités de promotion des ventes selon le groupe cible E : Conférence sur l'homéopathie S : Démontrer ou appliquer des produits dans l'entretien de vente S : Elaboration d'annonces simples, d'affiches et de brochures d'information	3	4					Expliquer les instruments appropriés aux mesures de promotion des ventes spécifiques à chaque groupe de clients C : Délimitation des groupes de clients avec leur motivation d'achat C : Possibilités de promotion des ventes I : Adapter la promotion des ventes au groupe de clients cible	2	5
5.1.2	Mettre en œuvre les principes de présentation des marchandises S : Appliquer les règles de présentation des marchandises E : Zones d'étagères, présentation par bloc, pyramides, placements multiples E : Présentation de la vitrine	3	2					Décrire les principes de présentation des marchandises C : Règles de présentation des marchandises S : Mesures de présentation des marchandises et leur influence sur le comportement d'achat E : Zones d'étagères, présentation par bloc, pyramides, placements multiples	2	5

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
5.2.1	Utiliser différents instruments publicitaires S : Prise de contact avec les fournisseurs pour une éventuelle aide/collaboration S : Utilisation ciblée de supports publicitaires E : Elaboration d'annonces publicitaires simples	3	4					Expliquer les principes de la publicité C : Principes de la publicité C : Instruments de la publicité avec leurs avantages et inconvénients C : Possibilités d'utilisation des instruments C : Objectifs des mesures publicitaires C : Possibilités de combinaison avec la promotion des ventes	2	5
5.2.2	Mettre en œuvre des mesures publicitaires de manière ciblée S : Appliquer des mesures de promotion des ventes correspondantes basées sur la publicité E : Annonces publicitaires dans la Tribune du droguiste, information sur les campagnes publicitaires	3	4							

Objectif particulier 5.3	Fidélisation de la clientèle Le droguiste est motivé pour mettre en œuvre et capable d'appliquer le concept actuel de fidélisation de la clientèle.	
	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	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
5.3.1	S'occuper du client après la conclusion de la vente S : Utiliser les données des clients pour leur prise en charge I : Expliquer son propre système de cartes de fidélité E : Cartes de fidélité, sondage par téléphone, carte d'anniversaire O : SAQ Droguerie	3	4					Expliquer les possibilités de prise en charge du client après la conclusion de la vente C : Possibilités de prise en charge du client après la conclusion de la vente. S : Sondage par téléphone ou par écrit S : Envoi d'informations complémentaires O : SAQ Droguerie	2	5
5.3.2	Mettre en œuvre le système actuel de fidélisation de la clientèle S : Fidélisation des (nouveaux) clients I : Mettre à jour les données des clients	3	2					Décrire les systèmes de fidélisation de la clientèle C : Objectifs de la fidélisation de la clientèle C : Possibilités de fidélisation de la clientèle C : Instruments de fidélisation de la clientèle et leurs possibilités d'utilisation C : Possibilités de combinaison avec la promotion des ventes et la publicité	2	5

6 Organisation de l'entreprise

Objectif général	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.
-------------------------	--

Objectif particulier 6.1	Système de caisse et de gestion des marchandises Le droguiste est capable d'utiliser et de s'occuper du système de caisse et de gestion des marchandises.
---------------------------------	---

Compétences méthodologiques 1.1 Planification et techniques de travail 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus 1.9 Pensée systémique	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité
---	--

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
6.1.1	Utiliser le système de caisse et le terminal de carte I : Utilisation étendue de la caisse I : Faire la caisse I : Utilisation étendue du terminal de carte E : Bons, remises, types de paiement, rétribution du personnel, euro	3	4							
6.1.2	Utiliser les fonctions du système de gestion des marchandises I : Procéder aux commandes I : Saisir et comptabiliser l'entrée de marchandises I : Saisir la sortie de marchandises (vente, retours) I : Contrôler les dates de péremption I : Vérifier le stock, préparation officinale O : SAQ Droguerie	3	2							
6.1.3	S'occuper du fichier du système de gestion des marchandises I : Contrôler les marges I : Etablir des statistiques de vente I : Faire la mise à jour I : Saisir de nouveaux articles	3	4							

Objectif particulier 6.2	Organisation de l'entreprise et assurance qualité Le droguiste est capable d'appliquer les principes de l'organisation de l'entreprise et de l'assurance qualité.	
	Compétences méthodologiques 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	Compétences sociales et personnelles 2.1 Autonomie et responsabilité 2.2 Autodéveloppement 2.6 Travail en équipe

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
6.2.1	Décrire le système d'assurance qualité adapté à la droguerie (SAQ droguerie) I : Objectif et utilisation d'un système d'assurance qualité O : SAQ Droguerie	2	2					Décrire le système d'assurance qualité (SAQ droguerie). C : Structure, objectif et utilisation d'un système d'assurance qualité C : Aperçu des différents systèmes d'assurance qualité pour la droguerie O : SAQ Droguerie	2	2
6.2.2	Adapter le système d'assurance qualité (SAQ droguerie) à la droguerie conformément aux instructions I : Manipulation des différents documents selon le SAQ Droguerie, directives propres E : Archivage, mise à jour O : SAQ Droguerie	5	4							
6.2.3	Utiliser les outils et les directives du système d'assurance qualité (SAQ droguerie) I : Compléter correctement des formulaires selon les prescriptions de l'entreprise I : Classer les documents selon les prescriptions de l'entreprise (gestion documentaire) I : Appliquer les directives pour l'hygiène des locaux. I : Appliquer les exigences en matière d'hygiène personnelle. I : Faire le compte-rendu des activités selon le système d'assurance qualité O : SAQ Droguerie	3	1					Utiliser les outils et les directives du système d'assurance qualité (SAQ droguerie) C : Gestion documentaire E : Archivage C : Contrôle des versions Compte-rendu O : SAQ Droguerie	3	2

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
6.2.4	<p>Respecter les bases légales fédérales et cantonales et les recommandations importantes pour la droguerie I : Utiliser les lois et ordonnances correspondantes comme ouvrages de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux (Loi sur les produits thérapeutiques, LPT_h) et ordonnance Ordonnance sur les denrées alimentaires <ul style="list-style-type: none"> Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses (loi sur les produits chimiques), ordonnances Ph Listes de substances Swissmedic Décrets cantonaux (ex. ordonnance sur les drogueries, normes/directives relatives à l'exploitation de la droguerie, ordonnance et directives sur la protection incendie) SAQ Droguerie Loi contre la concurrence déloyale (indication du prix)²¹ 	3	3	<p>Décrire les bases légales fédérales et cantonales importantes pour la droguerie C : Connaître les lois et ordonnances correspondantes comme ouvrages de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux (Loi sur les produits thérapeutiques, LPT_h) et ordonnance Ordonnance sur les denrées alimentaires Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses (loi sur les produits chimiques), ordonnances Ph Listes de substances Swissmedic Décrets cantonaux (ex. ordonnance sur les drogueries, normes/directives relatives à l'exploitation de la droguerie, ordonnance et directives sur la protection incendie) SAQ Droguerie Loi contre la concurrence déloyale (indication du prix)²² 	2	3 4	OrgEnt	<p>Respecter les bases légales fédérales et cantonales et les recommandations importantes pour la droguerie I : Utiliser les lois et ordonnances correspondantes comme ouvrages de référence</p> <ul style="list-style-type: none"> Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux (Loi sur les produits thérapeutiques, LPT_h) et ordonnance Ordonnance sur les denrées alimentaires Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses (loi sur les produits chimiques), ordonnances Ph Listes de substances Swissmedic Décrets cantonaux (ex. ordonnance sur les drogueries, normes/directives relatives à l'exploitation de la droguerie, ordonnance et directives sur la protection incendie) SAQ Droguerie Loi contre la concurrence déloyale (indication du prix)²³ 	2	1 2 3 4 5
6.2.5	<p>Suivre les règles d'organisation de l'entreprise I : Garantir que les instruments de laboratoire et de bureau sont en état de fonctionnement conformément aux prescriptions internes. I : Traiter le courrier selon les prescriptions de l'entreprise I : Contrôler les bons de livraison, factures et notes de crédit selon les prescriptions de l'entreprise I : Respecter les instructions internes relatives à la caisse/poste/banque I : Appliquer les systèmes de sécurité. I : Mise en place et fermeture de la droguerie selon les prescriptions de l'entreprise I : Suivre les directives internes pour la conduite</p>	3	1							

²¹ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

²² Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

²³ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
	d'entretiens téléphoniques. I : Suivre les directives internes pour le traitement des e-mails professionnels I : Suivre les directives internes relatives à l'utilisation des nouveaux médias I : Appliquer les directives internes pour la location d'appareils. O : SAQ Droguerie									
6.2.6	Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant les logiciels standard en fonction de la situation I : Corporate Design de la droguerie <ul style="list-style-type: none"> • En-tête de lettre • Police E : Rédiger le courrier destiné aux clients avec le programme de traitement de textes E : Rédiger la liste de prix avec le programme de tableur E : Rédiger l'exposé pour les clients avec le programme de présentation E : Composer les flyers et les affiches publicitaires	3	4	Mettre en œuvre ses connaissances de base concernant les logiciels standard en fonction de la situation C : Programme de traitement de textes <ul style="list-style-type: none"> • Circulaire C : Tableur <ul style="list-style-type: none"> • Liste C : Programme de présentation <ul style="list-style-type: none"> • Exposé C : Flyer, affiche	3	3 4	OrgEnt			
6.2.7	Elaborer des planifications simples I : Elaborer des plans de travail I : Elaborer un plan de déroulement pour les mesures simples de promotion des ventes	3	4	Décrire les principes de l'organisation du travail C : Structure et manipulation des instruments de planification E : Plans de travail E : Plans de projet simples C : Priorités/importance <ul style="list-style-type: none"> • Règle de Pareto • Principe d'Eisenhower 	3	4	OrgEnt			

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
6.3.1	Utiliser les connaissances de base relatives à la gestion des comptes débiteurs et créanciers de manière spécifique à l'entreprise I : Rédiger et classer une facture/un bon de livraison I : Réaliser la comptabilisation : • Débiteurs, Créanciers	3	3	Expliquer les connaissances de base relatives à la gestion des comptes débiteurs et créanciers C : Imputation et écriture comptable • Débiteurs, Créanciers C : Double certification du compte de résultats C : Valeurs de référence • Rentabilité du chiffre d'affaires	3	3 4	OrgEnt			
6.3.2	Suivre les directives de base pour la clôture de caisse et la comptabilité financière S : Modification du déroulement de l'activité I : Saisir la modification du franc par client/nombre de clients I : Suivre l'évolution du chiffre d'affaires I : Calculer la TVA	3	3	Appliquer les connaissances de base du calcul spécifique à la profession C : Franc par client C : Fréquence clients C : Index C : Chiffre d'affaires C : TVA	3	2 3 4	OrgEnt			
6.3.3	Mettre en œuvre la politique relative à l'assortiment et aux tarifs I : Appliquer la politique de la profondeur de l'assortiment I : Appliquer la politique de la largeur de l'assortiment E : Exclusivités, sélection dans les différents domaines de l'assortiment I : Appliquer la politique tarifaire E : Politique de prix bas et de prix élevés	3	3							
6.3.4	Tirer des conclusions dans le domaine de la gestion d'entreprise à partir d'informations importantes sur les produits, les nouveautés au niveau des produits et les changements intervenant dans l'assortiment I : Identifier les tendances I : Intégrer des produits dans l'assortiment I : Retirer des produits de l'assortiment I : Utiliser les sources d'information E : Informations professionnelles, Internet, brochures de consommateurs	5	3							

7 Identité professionnelle et environnement

Objectif général	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.
-------------------------	--

Objectif particulier 7.1	Equipe Le droguiste est motivé pour travailler au sein d'une équipe et pour participer de manière positive et active à son développement.	
	Compétences méthodologiques 1.1 Planification et techniques de travail 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 2.6 Travail en équipe

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.1.1	Mettre en œuvre les principes de la communication au sein d'une équipe S : Entretien de feed-back E : Critique constructive E : Traitement respectueux	3	1							
7.1.2	Transmettre l'information conformément à la procédure relative au flux des informations I : Déterminer le flux des informations O : SAQ Droguerie	3	1							
7.1.3	Déléguer des travaux S : Charge de travail importante S : Fixer des priorités S : Exiger et encourager E : Exiger la qualification correspondante I : Définir le domaine de responsabilité I : Déterminer la hiérarchie pour la délégation du travail (remplacement)	5	4							

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.2.1	Démontrer son appartenance à la droguerie et à la branche par sa présentation personnelle S : Représentation publique E : Présentation soignée et correcte E : Collaboration à une foire professionnelle E : Conférences de la droguerie E : Lobbying pour la droguerie (propagande positive par bouche-à-oreille) S : Travail à la droguerie E : Tenue, mode d'expression, messages	3	4	Expliquer l'importance de la droguerie dans le domaine de la santé et de la beauté C : Caractéristiques et importance des images-modèles C : Politique de santé C : Défense active des intérêts (lobbying) pour la droguerie C : Rôle social de la droguerie C : Cybersanté, dossier médical O : Guide de l'ASD O : « La Droguerie » O : Rapport annuel de l'ASD O : Dossier cybersanté	2	7	IdEn			
7.2.2	Décrire la position de la droguerie sur le marché C : Situation du marché • Différences par rapport aux concurrents • Etre conscient des points forts et faibles de la droguerie • Soigner les points forts de la droguerie (plus-value du produit, avantage pour le client, fidélité du client) • Souligner les prestations de la droguerie O : Lignes directrices de la droguerie	2	4	Décrire la position de la droguerie sur le marché C : Marché/environnement du marché/acteurs du marché C : Concurrents C : Profil points forts-points faibles d'une droguerie C : Politique tarifaire pondérée • Prix élevés • Prix bas • Discount O : « La Droguerie » O : Rapport annuel de l'ASD	2	7	IdEn			
7.2.3	Représenter les intérêts de la droguerie et de la branche S : Discussion dans l'environnement professionnel S : Discussion dans l'environnement privé	3	4							

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.2.4	Respecter les principes de l'éthique professionnelle S : Entretien-conseil E : Discrétion C : Protection des données E : Abus médicamenteux, l'accent est mis sur la santé du client O : Dossier protection des données	3	3	Décrire les principes de l'éthique professionnelle C : Définition de l'éthique professionnelle C : Importance de la discrétion C : Agir en son âme et conscience C : Protection des données E : L'accent est mis sur la santé du client (abus, surmédication, vente de poisons) O : Dossier protection des données	2	7	IdEn			

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.3.1	Appliquer les mesures de protection de la santé et de l'environnement C : Reprise, stockage et transfert de déchets spéciaux S : Maladies infectieuses/contamination E : Grippe : mesures de protection E : Déclaration de maladies infectieuses et de blessures O : SAQ Droguerie	3	2					Appliquer les mesures de protection de la santé et de l'environnement C : Reprise, stockage et transfert de déchets spéciaux S : Maladies infectieuses/contamination E : Grippe : mesures de protection E : Déclaration de maladies infectieuses et de blessures O : SAQ Droguerie	3	2
7.3.2	Mettre en œuvre les règles de sécurité au travail et de premiers cours C : Type et emplacements des appareils de sécurité au travail E : Protection des voies respiratoires, des yeux et de la peau, chaussures antidérapantes, vêtements de travail, extincteurs S : Situation dangereuse S : Processus de fabrication I : Identifier et éviter la situation dangereuse E : Remplir, transvaser E : Ecoulement de substances dangereuses E : Incendie S : Accident ou urgence médicale E : Arrêt cardiaque, blessures saignantes,	3	2					Mettre en œuvre les règles de sécurité au travail et de premiers cours C : Type et emplacements des appareils de sécurité au travail C : Protection incendie, classes d'incendie C : Application des appareils de sécurité au travail E : Protection des voies respiratoires, des yeux et de la peau, chaussures antidérapantes, vêtements de travail, flacon rince-œil, extincteurs C : Premiers secours/empoisonnements E : Contact cutané (acides/bases) E : Contact oculaire (acides/bases), flacon rince-œil	3	2

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
	empoisonnement, etc. C : Issue de secours O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : SAQ Droguerie ²⁴							E : Inhalation (NH ₃ , HCl, vapeurs de solvants, huiles étheriques) E : Ingestion (acides/bases/tensioactifs) S : Situation dangereuse S : Processus de fabrication I : Identifier et éviter la situation dangereuse E : Remplir, transvaser E : Ecoulement de substances dangereuses S : Incendie, lutte contre l'incendie S : Accident ou urgence médicale E : Arrêt cardiaque, blessures saignante, empoisonnement, etc. O : Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention SUVA, SECO, OFSP, chemsuisse.ch, cheminfo.ch O : Manuel des premiers secours Seco O : SAQ Droguerie ²⁵		

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

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.4.1	Décrire les possibilités de formation continue et de perfectionnement C : Orientation de carrière C : Formation continue obligatoire ASD O : Règlement de la formation obligatoire de l'ASD	2	4	Décrire les possibilités de formation continue et de perfectionnement C : Possibilités après l'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> Formation obligatoire ASD Ecole supérieure de droguerie (ESD) Maturité professionnelle II Spécialisations S : Visite de l'ESD O : Guide d'études de l'ESD O : Règlement de la formation obligatoire de l'ASD	2	7	IdEn			

²⁴ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

²⁵ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.4.2	De façon autonome, acquérir, mettre en œuvre et associer de manière interdisciplinaire des connaissances I : Gérer le dossier de formation I : Distinguer les informations pertinentes des non-pertinentes I : Documenter la résolution de problème O : Divers moyens d'information	5	1 3	De façon autonome, acquérir, mettre en œuvre et associer de manière interdisciplinaire des connaissances C : Distinguer les informations pertinentes des non-pertinentes <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Revues destinées au grand public • Médecine traditionnelle C : Traiter des informations tirées de textes spécialisés	5	5 6 7 8	IdEn			
7.4.3	Etablir un portefeuille de compétences à partir des activités et des compétences I : Etablir un portefeuille de compétences personnel à partir du dossier de formation O : Plan d'études standard O : Dossier de formation O : Passeport de formation ASD/attestations de cours	3	4	Déduire un portefeuille de compétences à partir des activités et des compétences C : Définition du portefeuille de compétences C : Sens et but d'un portefeuille de compétences C : Structure et divisions d'un portefeuille de compétences C : Autoévaluation et évaluation par des tiers E : Fenêtre de Johari O : Plan d'études standard O : Dossier de formation O : Passeport de formation ASD/attestations de cours	5	5	IdEn ²⁶			
7.4.4	Effectuer une analyse des activités I : Constatation des activités I : Qualification et quantification I : Constater les progrès/évolutions O : Dossier de formation	4	3	Mettre en œuvre les méthodes d'analyse des activités C : Contenu d'une analyse des activités C : Sens et but d'une analyse des activités C : Procédure d'élaboration O : Dossier de formation	3	5	IdEn			
7.4.5	Trouver les informations importantes sur les produits, les nouveautés et les changements intervenant dans l'assortiment S : Lacunes de connaissances I : Utiliser les sources d'information O : Informations des fournisseurs O : Divers moyens d'information	3	2							

²⁶ En accord avec ECG au début de la formation de base

	Entreprise formatrice	Tax	Année	Ecole professionnelle	Tax	Sem	D	Cours interentreprises	Tax	Cours
7.4.6	Evaluer les problèmes S : Situations problématiques I : Recherche de solutions E : Rupture de livraison, harcèlement, changements légaux, pandémie	6	4	Evaluer les problèmes C : Analyse du problème avec situations de conseil du quotidien professionnel C : Stratégies de résolution des problèmes I : Mettre en relation les connaissances des matières scolaires et du quotidien et transférer les découvertes dans la pratique professionnelle	6	5 6 7 8	IdEn			

Modifications dans le plan d'études standard

Suite à l'examen quinquennal, le plan de formation a été adapté. Il s'ensuit les modifications suivantes:

Procédure de qualification

Admission ajouté

Compétences

Objectif évaluateur 1.3.1	contenus complétés
Objectif évaluateur 1.3.6	reformulé, contenus complétés
Objectif évaluateur 1.3.7	supprimé, car intégré dans 1.3.6
Objectif évaluateur 1.3.8	nouvel objectif évaluateur 1.3.7
Objectif évaluateur 1.3.9	nouvel objectif évaluateur 1.3.8
Objectif général 3	reformulé
Objectif évaluateur 3.1.3	contenus complétés
Objectif évaluateur 3.2.2	contenus complétés
Objectif évaluateur 4.1.6	contenus complétés
Objectif évaluateur 6.2.4	contenus complétés
Objectif évaluateur 7.3.2	contenus complétés

Annexe 1

Cours d'apprentissage en ligne et examen en ligne de connaissances techniques ajouté

Annexe 2

Chiffre 5a, 7	ajouté
Connaissances techniques	comme thèmes de prévention pour l'enseignement/la formation, l'instruction et le contrôle
Premiers secours	ajouté comme thèmes de prévention pour l'enseignement/la formation, l'instruction et le contrôle
Formation en entreprise	années d'apprentissage 1re modifiées en 1re à 4e

Annexe 3

Liste des professions apparentées ajouté

Outils

Cours sur les produits chimiques OFSP	supprimé
Registre public des produits	supprimé
Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention	ajouté
Cours d'apprentissage en ligne et examen en ligne de connaissances techniques	ajouté

Dispositions transitoires

La disposition de l'art. 17 let. b de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC concernant les conditions d'admission entre en application le 1^{er} janvier 2024.

Les personnes qui ont commencé leur formation de droguiste CFC avant le 1er janvier 2020 sont soumises aux conditions d'admission selon l'ancien droit.

Entrée en vigueur

La modification du 20 mai 2020 entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2020.

Annexe 1 du plan de formation

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	20.9.2010 Etat : 20.5.2020	- Electronique: Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation(http://www.sbf.admin.ch/) - Version imprimée: Office fédéral des constructions et de la logistique (http://www.bundespublikationen.admin.ch/)
Plan de formation Droguiste CFC	20.9.2010 Etat : 20.5.2020	Téléchargement gratuit: www.drogistenverband.ch
Règlement organisationnel pour les cours interentreprises	16.11.2012	Téléchargement gratuit: www.drogistenverband.ch
Guide pour la procédure de qualification	Etat : 3.4.2020	Téléchargement gratuit: www.drogistenverband.ch
Classeur «Formation initiale» pour les formateurs en entreprise	Etat : Juin 2020	Association suisse des droguistes ASD Rue de Nidau 15, Case postale, 2500 Bienne 3 info@drogistenverband.ch
Classeur «Dossier de formation» pour les personnes en formation	Etat : Juin 2020	
Cours d'apprentissage en ligne et examen en ligne de connaissances techniques ²⁷	Etat : Juin 2020	
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 verlag@careum.ch
Formulaire de notes <ul style="list-style-type: none"> - Feuille de notes de la procédure de qualification - Feuille de notes d'expérience école professionnelle - Feuille de notes d'expérience cours interentreprises 	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 info@sdbb.ch , www.sdbb.ch

²⁷ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation de droguiste dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : Liste de contrôle du SECO)	
Chiffre	Travail dangereux (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
5a	Travaux impliquant un danger notable d'incendie ou d'explosion . Travaux impliquant des substances ou des préparations dont les propriétés, comme l'explosivité ou l'inflammabilité, sont source de dangers physiques: 4. liquides inflammables (H224, H225 – anciennement R12), 7. Substances et préparations réactives (H250, H260, H261 – anciennement R15, R17) ²⁸ ,
5b	Travaux impliquant un danger notable d'incendie ou d'explosion . Travaux impliquant des agents chimiques nocifs source de dangers physiques notables: 1. matériaux, substances et préparations qui, sous forme de gaz, vapeurs, fumées ou poussières, donnent au contact de l'air un mélange inflammable
6a	Travaux impliquant une exposition nocive (par inhalation – via les voies respiratoires, par voie cutanée – par la peau, ou par voie orale – par la bouche) ou un risque d'accident . Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 1. toxicité aigüe (H300, H310, H330, H301, H311, H331 – anciennement R23, R24, R26, R27, R28), 2. corrosion cutanée (H314 – anciennement R34, R35), 3. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition unique (H370, H371 – anciennement R39, R68), 4. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'expositions répétées (H372, H373 – anciennement R33, R48), 5. sensibilisation respiratoire (H334 – anciennement R42) 6. sensibilisation cutanée (H317 – anciennement R43),
6b	Travaux impliquant une exposition nocive (par inhalation – via les voies respiratoires, par voie cutanée – par la peau, ou par voie orale – par la bouche) ou un risque d'accident . Travaux exposant à un risque notable d'intoxication ou d'empoisonnement: 1. Matériaux, substances ou préparations (en particulier gaz, vapeurs, fumées et poussières) qui présentent une des propriétés mentionnées à la lettre 6a 2. Agents chimiques n'entrant pas dans le champ d'application de la législation sur les produits chimiques, comme les produits pharmaceutiques ou cosmétiques

²⁸ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre (s) ³⁰	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ²⁹ de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquent	Occasionnel
Utilisation des substances et préparations chimiques ainsi que leur élimination correcte	<ul style="list-style-type: none"> incendie, explosion corrosion inhalation de vapeurs risque d'intoxication 	5a 5b 6a 6b	Connaissances techniques ³¹ <ul style="list-style-type: none"> Observer les informations figurant sur les fiches de données de sécurité et sur les étiquettes Formation sur les symboles de danger SGH et les pictogrammes Formation sur les phrases H et P Porter un EPI adapté Protection des mains Connaître les dangers et les risques des liquides, solides et gaz facilement inflammables Bonnes techniques de travail pour l'utilisation des liquides, solides et gaz facilement inflammables Premiers secours³² Suva brochure BR 11030.f «Substances dangereuses – ce qu'il faut savoir» Suva guide 44074.f «Protection de la peau au travail»	1 ^{re} – 4 ^e AA ³³	2 ^e /3 ^e AA	1 ^{re} – 4 ^e AA	Instruction sur place (montrer et exercer)	1 ^{re} -2 ^e AA	3 ^e AA	4 ^e AA
Elimination des déchets spéciaux	<ul style="list-style-type: none"> incendie, explosion corrosion inhalation de vapeurs risque d'intoxication 	5b 6b	Connaissances techniques ³⁴ <ul style="list-style-type: none"> Observer les informations figurant sur les fiches de données de sécurité et sur les étiquettes Formation sur les symboles de danger SGH et les pictogrammes Formation sur les phrases H et P Porter un EPI adapté Protection des mains Connaître les dangers et les risques des liquides, solides et gaz facilement inflammables Bonnes techniques de travail pour l'utilisation des liquides, solides et gaz facilement inflammables Premiers secours³⁵ Suva brochure 11030.f «Substances dangereuses – ce qu'il faut savoir» Suva guide 44074.f «Protection de la peau au travail»	1 ^{re} – 4 ^e AA ³⁶	2 ^e /3 ^e AA	1 ^{re} – 4 ^e AA	Instruction sur place (montrer et exercer)	1 ^{re} – 2 ^e AA	3 ^e AA	4 ^e AA

Légende: CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; AA: année d'apprentissage

²⁹ Sont réputés professionnels, les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation. Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³⁰ Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

³¹ Pour être admis à la procédure de qualification, les candidates et les candidats doivent avoir réussi l'examen en ligne sur les connaissances techniques (Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC, art. 17 let. b). Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³² Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³³ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³⁴ Pour être admis à la procédure de qualification, les candidates et les candidats doivent avoir réussi l'examen en ligne sur les connaissances techniques (Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC, art. 17 let. b). Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³⁵ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³⁶ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

Annexe 3: Liste des professions apparentées ³⁷

L'article 12, alinéa c, de l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste avec certificat fédéral de capacité (CFC) définit les exigences posées aux formateurs de professions apparentées titulaires d'un certificat fédéral de capacité (CFC).

Est considérée comme une profession apparentée à celle de droguiste CFC:

Assistant-e en pharmacie CFC

³⁷ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

Outils (O)

	Lieu de formation			Source
	Entreprise formatrice	Ecole professionnelle	Cours interentreprises	
« La droguerie »		X		www.droguerie.ch
Compendium suisse des médicaments	X	X		www.compendium.ch
Passeport de formation ASD	X	X		Téléchargement sur www.drogistenverband.ch
Cours d'apprentissage en ligne et examen en ligne de connaissances techniques ³⁸	X	X	X	ASD, www.connaissances techniques.ch
Documents sécurité au travail, protection de la santé, prévention ³⁹	X	X	X	www.suva.ch (Prévention/Détermination des dangers PME) www.seco.admin.ch (Conditions de travail) www.bag.admin.ch (Vivre en bonne santé/Environnement et santé/Produits chimiques) www.chemsuisse.ch (Notices) www.cheminfo.ch (Emploi/Dans les écoles)
Droit en matière de produits chimiques	X		X	www.bag.admin.ch (Produits chimiques/Pour les Professionnels/Formation/Connaissances techniques)
Guide de la droguerie	X			individuel
Vision de la branche ASD		X		www.droguerie.ch
Dossier protection des données	X	X		www.droguerie.ch
Dossier cybersanté		X		www.droguerie.ch
Dossier de formation	X	X		ASD (classeur formation initiale et classeur dossier de formation)
Informations des fournisseurs	X		X	individuel
Liste des agents actifs des médicaments	X	X		ASD (classeur formation initiale)
Liste des plantes médicinales	X	X		ASD (classeur formation initiale)
Liste des substances chimiques	X	X	X	ASD (classeur formation initiale)
Liste des médecines naturelles	X	X		ASD (classeur formation initiale)
Liste Deuxième Langue nationale	X	X		ASD (classeur formation initiale)
Manuel des premiers secours				Téléchargement sur www.seco.admin.ch (Documentations/Publications)
Livre pour déterminer les plantes		X		Individuel
Pharmacopée (Ph)	X	X	X	www.bundespublikationen.admin.ch
SAQ droguerie	X	X	X	ASD
Règlement de la formation continue obligatoire de l'ASD	X	X		www.droguerie.ch
Recueil de formules CI (Careum)			X	www.verlag-careum.ch / en cours d'élaboration
Rapport annuel ASD		X		ASD
Fiches de données de sécurité	X	X	X	www.bag.admin.ch
Dossier de l'Alliance suisse des samaritains	X		X	www.samaritains.ch

³⁸ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020

³⁹ Modification du 20.5.2020, entrée en vigueur le 1.7.2020