Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de la nouvelle orfo] sur la formation professionnelle initiale de

Droguiste CFC

du [date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra, cf. p. 10 du présent document]

N° de la profession 70605

Table des matières

1. Introduction ... 3
2. Bases de la pédagogie professionnelle ... 4
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles ... 4
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle ... 5
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) ... 6
2.4. Collaboration entre les lieux de formation ... 7
3. Profil de qualification ... 8
3.1 Profil de la profession ... 8
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles ... 10
3.3 Niveau d'exigences de la profession ... 11
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation ... 12
Domaine de compétences opérationnelles a : Conseil et service à la clientèle ... 12
Domaine de compétences opérationnelles b : Fabrication de produits de droguerie ... 31
Domaine de compétences opérationnelles c : Gestion des marchandises ... 34
Domaine de compétences opérationnelles d : Planification et mise en œuvre de mesures marketing ... 41
Domaine de compétences opérationnelles e : Préparation, surveillance et optimisation des opérations quotidiennes ... 44
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité ... 52
Annexe 3 : Professions apparentées ... 58
Glossaire ... 59

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement]
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique]
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie]
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents]

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité[1] de la formation professionnelle initiale de droguiste CFC sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes en formation doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

[1] voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC.

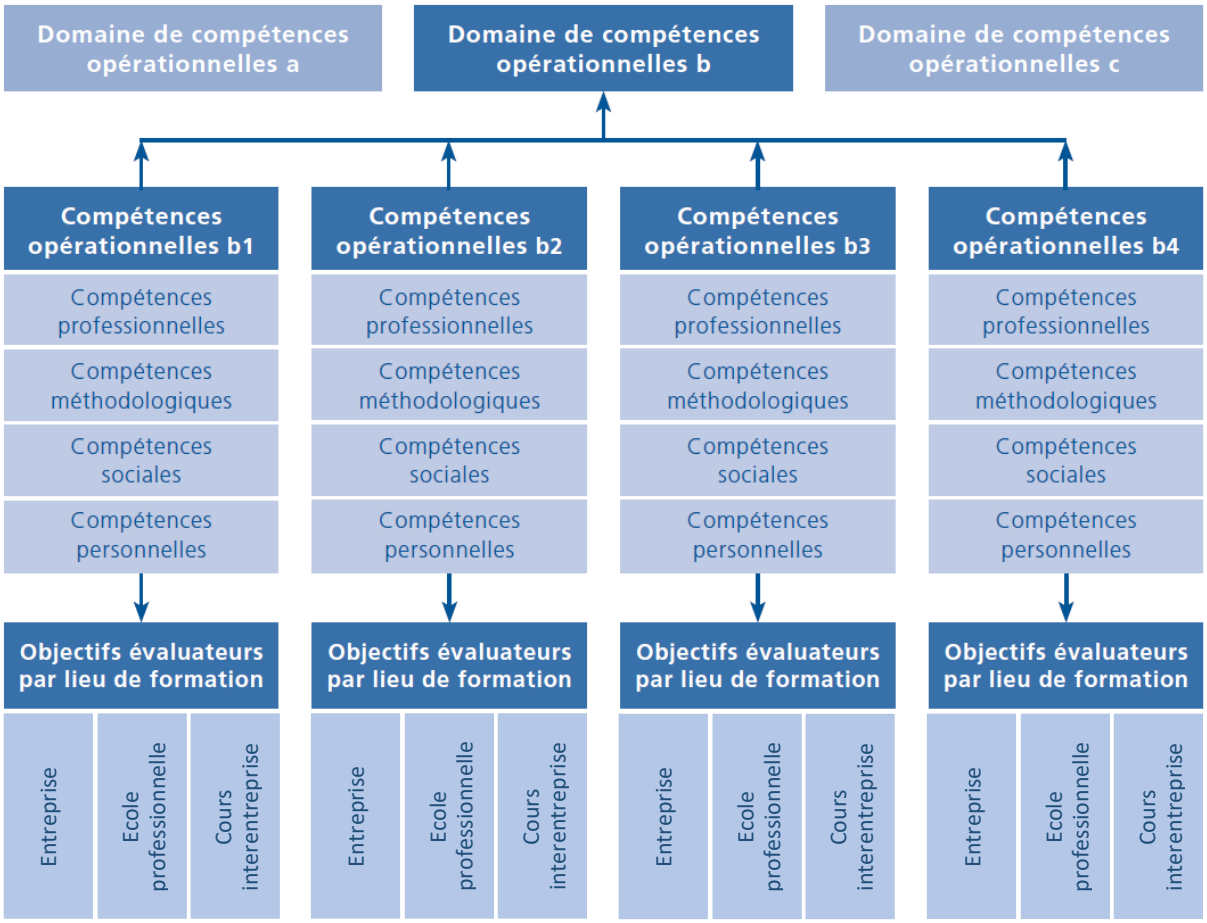
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de droguiste CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession de droguiste CFC comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : Conseil et service à la clientèle

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles c Gestion des marchandises regroupe par exemple cinq compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les droguistes CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les droguistes CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les droguistes CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les droguistes CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. **Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.**
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les droguistes CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	**Savoir**	Les droguistes CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. b2.1 Ils citent des ouvrages de référence et des sources d'information appropriés pour la recherche sur les ingrédients.
C2	**Comprendre**	Les droguistes CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. a1.1 Ils décrivent différents profils de clients et en déduisent les attitudes appropriées pour mener un entretien avec empathie.
C3	**Appliquer**	Les droguistes CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. b1.2 Ils remplissent un protocole de fabrication de manière exhaustive.
C4	**Analyser**	Les droguistes CFC analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. a2.1 Ils mettent en évidence les liens entre les propriétés chimiques des nutriments/substances vitales et les processus physiologiques à l'aide d'exemples choisis.
C5	**Synthétiser**	Les droguistes CFC combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. d2.1 Ils développent des idées pour une campagne publicitaire en tenant compte du plan marketing de l'entreprise et des conditions-cadres juridiques.
C6	**Évaluer**	Les droguistes CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

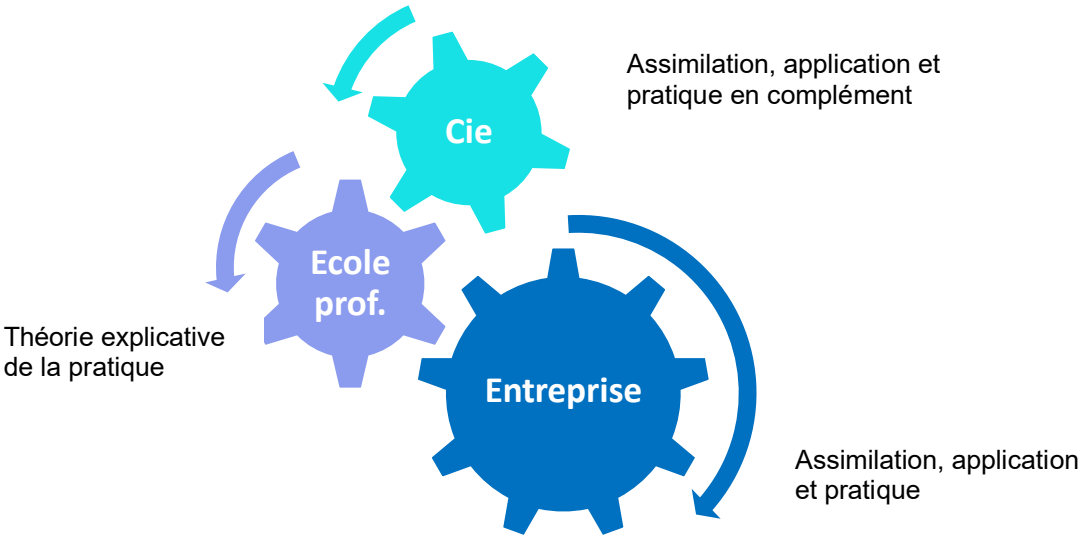
2.4. Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les droguistes CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Les droguistes sont des spécialistes de la santé, de la beauté et du bien-être. Dans les drogueries, ils conseillent leur clientèle de manière compétente et personnalisée sur une large gamme de produits, allant des produits thérapeutiques au sens de l'art. 2 LPTh aux compléments alimentaires en passant par les cosmétiques et les substances chimiques et des préparations. Ils constituent un interlocuteur important pour les questions de santé et fabriquent des formules personnalisées et des produits maison. Grâce à leurs produits, à leurs conseils et à leurs prestations, ils permettent aux personnes de promouvoir ou d'améliorer leur santé et leur qualité de vie. Ce faisant, ils les considèrent dans leur globalité (approche holistique) sur la voie du maintien et de l'amélioration de la santé et leur recommandent, dans le cadre de leurs compétences légales en matière de remise de produits thérapeutiques et de denrées alimentaires, des thérapies relevant de la médecine conventionnelle, de la naturopathie et de la nutrition.

Domaine d'activité

Les droguistes CFC travaillent dans des drogueries, des pharmacies ou des entreprises mixtes. Leur environnement de travail comprend l'espace de vente, des espaces de conseils séparés, le laboratoire et, de plus en plus, des espaces virtuels.

Principales compétences opérationnelles

Les droguistes CFC conseillent et servent leur clientèle en lui proposant une large gamme de produits de droguerie, notamment en lien avec la santé, de la beauté et de l'utilisation des produits chimiques. Ils fabriquent également des produits de droguerie selon une formule ou créent des formules personnalisées. Ils gèrent l'assortiment de façon professionnelle et savent mettre en œuvre de manière optimale des mesures de promotion des ventes afin de promouvoir la droguerie, ses produits et ses prestations.

Ils se distinguent par leur orientation client prononcée, leur empathie et leurs compétences en communication. Leurs connaissances approfondies en médecine conventionnelle sans ordonnance, en phytothérapie et en naturopathie constituent la base d'une exécution compétente de leur travail.

Exercice de la profession

Les droguistes CFC travaillent aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Le contact personnel ou numérique avec des clients de tous âges et aux besoins variés est au cœur de leur travail. Ils assument la responsabilité du conseil, de la vente, de la remise correcte des produits ainsi que de la fabrication des produits propres à la droguerie.

Cette activité exige de la rigueur, le sens des responsabilités et une approche interdisciplinaire, en particulier lors de la remise de médicaments et de la fabrication de formules. Les droguistes CFC sont capables de poser des questions ciblées, d'écouter attentivement afin de comprendre les préoccupations des clients, de traiter les demandes en toute discrétion et de recommander et vendre les produits et prestations adaptés.

De plus, le travail en droguerie exige un esprit entrepreneurial. Les droguistes CFC se tiennent informés des nouveaux produits, des découvertes scientifiques et des tendances du marché afin de fournir des conseils actualisés et compétents.

Les horaires de travail sont généralement basés sur les heures d'ouverture du magasin. Leur capacité à trouver des solutions individuelles, fondées et efficaces fait des droguistes CFC des professionnels dignes de confiance.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Grâce à leurs connaissances spécialisées en matière d'automédication et de prévention, les droguistes CFC jouent un rôle important dans le système de santé. En tant que point de contact facilement accessible et essentiel au bon fonctionnement du système, ils soulagent le système de santé en apportant leur aide dans le domaine de la prévention et en fournissant des conseils sur les questions de santé quotidiennes, participant ainsi de manière significative à la réduction des coûts de la santé. Ils encouragent l'utilisation responsable et ciblée des produits chimiques et contribuent ainsi à la durabilité écologique.

Ils favorisent la durabilité en veillant à utiliser des produits respectueux de l'environnement, à gérer les déchets de manière appropriée et à s'approvisionner auprès de réseaux de fournisseurs régionaux et en intégrant les aspects liés au développement durable dans leurs prestations de conseil.

Culture générale

La culture générale porte sur les compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →							
a	Conseil et service à la clientèle de la droguerie	a1 : Servir la clientèle et vendre des produits .	a2 : Conseiller la clientèle de manière globale sur le maintien de sa santé et lui recommander des produits de droguerie adaptés	a3 : Conseiller la clientèle de manière globale sur le rétablissement de sa santé et lui recommander des produits de droguerie adaptés	a4 : Conseiller la clientèle sur des produits cosmétiques	a5 : Remettre des substances et préparations chimiques et fournir à la clientèle des informations sur leurs propriétés et sur les dangers pour la santé et l'environnement ainsi que sur les mesures de précaution et de protection à prendre	a6 : Recommander et exécuter des prestations dans le domaine de la droguerie	a7 : Recevoir des réclamations concernant des produits et desprestations de la droguerie et proposer des solutions	a8 : Préparer des médicaments, des articles sanitaires et des articles de santé faisant l'objet d'une prescription médicale et remettre les articles prescrits sous la responsabilité du responsable technique
b	Fabrication de produits de droguerie	b1 : Fabriquer des produits de droguerie selon une formule	b2 : Créer des formules personnalisées pour des produits de droguerie						
c	Gestion des marchandises	c1 : Gérer le stock de la droguerie	c2 : Gérer les gammes de produits de la droguerie	c3 : Gérer les matières premières utilisées dans la droguerie	c4 : Éliminer les produits chimiques et les médicaments non commercialisables	c5 : Traiter les rappels de lots pour les produits de droguerie et les matières premières			

d	Planification et mise en œuvre de mesures de marketing	d1 : Présenter les produits de droguerie de manière en promouvoir les ventes	d2 : Promouvoir la droguerie, ses produits et ses prestations	d3 : Évaluer le succès des mesures de marketing de la droguerie					
e	Préparation, surveillance et optimisation des opérations quotidiennes	e1 : Préparer les opérations quotidiennes de la droguerie et informer l'équipe	e2 : Recueillir et gérer des données sur la santé et des données personnelles pertinentes pour la droguerie	e3 : Consigner et contrôler les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité dans la droguerie	e4 : Rechercher les évolutions sur le marché de la droguerie et proposer des mesures au sein de l'équipe	e5 : Boucler les opérations quotidiennes de la droguerie			

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 9 avril 2025 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a : Conseil et service à la clientèle de la droguerie

Compétence opérationnelle a1 : Servir la clientèle et vendre des produits

Les droguistes CFC servent clientèle de manière compétente et vendent des produits en veillant à identifier clairement les besoins, à proposer des solutions adaptées et à respecter les exigences légales, tant en magasin qu'au travers de canaux numériques.

Ils accueillent la clientèle personnellement et avec empathie et mènent des entretiens de vente de manière structurée, de l'identification des besoins jusqu'à la conclusion. Ils saisissent les besoins de manière globale à l'aide de techniques de questionnement appropriées, présentent une sélection de produits adaptée aux besoins et réagissent de manière compréhensible aux objections. Ils concluent la vente et traitent le processus de paiement de manière fiable. Ils favorisent la fidélisation de la clientèle en sollicitant activement des feed-backs sur l'effet des produits. Ils mènent, si nécessaire, des entretiens de vente simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais et utilisent des outils numériques de manière professionnelle pour le conseil et la vente.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a1.1	Ils accueillent la clientèle en fonction de la situation, de manière individuelle, personnalisée et empathique, tout en respectant les bonnes pratiques d'accueil (gwp = good welcoming practice). (C3)	Ils décrivent différents profils de clients et en déduisent les attitudes appropriées pour mener un entretien avec empathie. (C2) Ils expliquent l'importance des bonnes pratiques d'accueil (gwp) et de la relation avec le client pour la réussite du conseil et des entretiens de vente. (C2)	Ils utilisent des techniques de questionnement adaptées à la situation lors des entretiens avec les clients (par ex. questions ouvertes/fermées, questions de clarification, écoute active). (C3) Ils mènent des entretiens de vente complexes (par ex. à l'aide de jeux de rôle ou d'exemples concrets), identifient les différents types de clients et adaptent leur façon de mener l'entretien en conséquence. (C3)
a1.2	Ils sont à l'écoute et posent des questions de manière proactive afin de cerner pleinement les besoins du client. (C5)	Ils distinguent différentes techniques de questionnement (par ex. les questions ouvertes,	

	Ils répondent aux besoins individuels des clients sans préjugés et remettent en question leurs propres généralisations (par ex. en matière de religion, d'alimentation, d'apparence physique, de sexualité ou de genre). (C5)	fermées, alternatives et d'approfondissement). (C2) Ils décrivent les techniques de conduite d'entretien tout au long de celui-ci (introduction, évaluation des besoins, conseil, conclusion). (C2) Ils mènent des entretiens de vente (par ex. à l'aide de jeux de rôle ou d'exemples concrets). (C4) Ils expliquent les modèles de communication fondamentaux (par ex. le principe des quatre oreilles, l'écoute active). (C2) Ils expliquent l'importance de la communication verbale, non verbale et paraverbale lors d'un entretien avec un client. (C2) Ils décrivent les opportunités et les défis liés à la diversité (notamment en matière de religion, d'alimentation, d'apparence physique, de sexualité ou de genre) à l'aide d'exemples tirés de leur propre environnement professionnel. (C2)	Ils s'entraînent à gérer les objections lors d'entretiens de vente, de manière proactive et réactive, à partir de cas concrets. (C3)
a1.3	Ils décident de manière autonome s'il est nécessaire de conseiller la clientèle (a2-a6) ou si la servir et lui vendre des produits suffisent (a1). (C4)		
a1.4	Ils répondent de manière claire aux éventuelles objections (par ex. concernant le prix ou les aspects liés au développement durable) et tiennent compte des besoins individuels de la clientèle (par ex. en matière de religion, de sexualité ou de genre). (C3)	Ils expliquent les méthodes permettant de répondre avec empathie aux objections des clients (par ex. faire preuve de compréhension, clarifier l'objection, mettre en avant les avantages). (C2)	

a1.5	Ils présentent la gamme de produits en fonction des besoins du client et en tenant compte des aspects techniques de la vente. (C3)	Ils expliquent les possibilités et l'impact de la présentation du produit. (C2) Ils expliquent l'importance et les techniques centrales de la vente émotionnelle. (C2)	Ils présentent les produits de manière à promouvoir les ventes. (C3)
a1.6	Ils vendent des produits dans le respect des dispositions légales. (C3)	Ils décrivent les signaux d'achat de la clientèle et en déduisent les prochaines étapes appropriées dans les entretiens de vente. (C2) Ils expliquent les exigences de la législation sur les denrées alimentaires, les médicaments et les produits chimiques en ce qui concerne la vente de produits (par ex. autorisations de remise, restrictions, limites d'âge). (C2)	
a1.7	Ils encaissent avec le système de caisses de l'entreprise et les instruments de fidélisation de la clientèle (par ex. carte-client). (C3)	Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents outils de fidélisation de la clientèle. (C2)	
a1.8	Ils invitent la clientèle à donner un feed-back sur l'efficacité du produit lors de sa prochaine visite. (C3)		Ils sollicitent des feed-backs de manière ciblée. (C3)
a1.9	Ils prennent congé de la clientèle de manière adaptée à la situation, individuelle, personnelle et empathique. (C3)		Ils concluent des entretiens de vente de manière personnelle et empathique. (C3)
a1.10	Ils mènent des processus de vente dans l'espace numérique de manière professionnelle, en maîtrisant les outils techniques et en respectant les exigences légales. (C3)	Ils expliquent les exigences légales relatives aux processus de vente en ligne. (C2)	

a1.11	Ils mènent des entretiens de vente simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	Ils mènent des entretiens de vente simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	

Compétence opérationnelle a2 : Conseiller la clientèle de manière globale sur le maintien de sa santé et lui recommander des produits de droguerie adaptés

Les droguistes CFC conseillent les gens de manière globale pour le maintien de leur santé et développent des solutions adaptées, efficaces, sûres et compréhensibles.

Ils créent une base de confiance pour l'entretien, analysent systématiquement les situations sans diagnostic préalable et clarifient le problème en écoutant activement et en posant des questions ciblées sur la santé, les conditions de vie et les facteurs d'influence pertinents. Ils mettent ces informations en relation avec leurs connaissances professionnelles et élaborent une proposition de recommandation individuelle. Si nécessaire, ils proposent des alternatives appropriées. Ils expliquent de manière compréhensible l'utilisation, les limites et les effets secondaires potentiels des produits recommandés et complètent la recommandation par des mesures appropriées en matière d'alimentation, d'activité physique et de mode de vie.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a2.1	Ils écoutent et posent activement des questions pour comprendre de manière globale les besoins du client et comprendre chaque personne dans son ensemble en matière de maintien de sa santé (par ex. antécédents médicaux, médicaments, typologie). (C4)	**Biologie humaine / physiologie :** Ils nomment les organes et systèmes d'organes du corps humain et expliquent leurs fonctions de base (système nerveux, système cardiovasculaire, voies respiratoires, appareil digestif, appareil urogénital, appareil locomoteur, système immunitaire, organes des sens, système hormonal, développement, peau). (C2) Ils expliquent l'importance d'une approche holistique de la santé et présentent les modèles correspondants (par ex. corps-esprit-âme, typologies). (C2) Ils expliquent, à l'aide d'exemples, l'interaction entre certains systèmes d'organes et leur importance pour la santé et le bien-être. (C2)	Ils mènent des entretiens de conseil exigeants sur le maintien global de la santé à l'aide d'exemples concrets. (C4) Ils décrivent le principe de vente conceptuelle et l'appliquent à l'aide d'exemples concrets. (C3)

		Alimentation : Ils expliquent les critères d'une alimentation saine et décrivent les modèles correspondants. (C2) Ils expliquent la structure chimique des glucides, des lipides et des protéines. (C2) Ils décrivent différents types d'alimentation et leurs caractéristiques (par ex. alimentation pour les sportifs, grossesse/allaitement, alimentation pour bébés, typologie des aliments, végétarisme, détoxification, équilibre acido-basique). (C2) Ils expliquent les principales intolérances et leurs conséquences. (C2) Ils expliquent les principales substances vitales ainsi que leurs effets et leurs domaines d'application. (C2) Ils mettent en évidence les liens entre les propriétés chimiques des nutriments/substances vitales et les processus physiologiques à l'aide d'exemples choisis. (C4) **Prévention :** Ils expliquent l'influence du mode de vie sur la santé (par ex. l'activité physique, le stress et les phases de récupération, le rythme circadien). (C2) Ils présentent des solutions et des produits de droguerie possibles dans le domaine de la prévention à l'aide d'exemples concrets (par ex. spagyrie, phytothérapie, substances vitales, sels de Schüssler) et les associent à des thèmes de prévention choisis (par ex. système immunitaire, métabolisme, microbiome). (C2)	

a2.2	Ils recommandent à la clientèle une solution adaptée à ses objectifs (par ex. produit, prestation) en tenant compte des avantages et des risques. (C5)	Ils expliquent les différences, les approches et les perspectives fondamentales des thérapies médicales conventionnelles et naturelles. (C2) **Pharmacologie/effets :** Ils expliquent les différentes formes galéniques. (C2) Ils décrivent les principes de la pharmacocinétique, de la pharmacodynamique, de la pharmacogénétique (y compris la médecine de genre). (C2) Ils décrivent la procédure d'autorisation de mise sur le marché des médicaments. (C2) Ils expliquent les différentes catégories de remise de médicaments. (C2) Ils consultent les dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques, de la loi sur les denrées alimentaires et de la législation sur les produits chimiques pertinentes pour le conseil et les appliquent en fonction de la situation. (C3) Ils expliquent l'indication, le mécanisme d'action, les contre-indications ainsi que les interactions des médicaments concernés par l'automédication. (C2) Ils expliquent les propriétés des médicaments soumis à ordonnance (par ex. la codéine, les benzodiazépines) qui sont pertinentes pour l'automédication. (C2) **Mécanisme d'action des remèdes de la médecine naturelle :** Ils expliquent l'indication, le mode d'action, les contre-indications et les interactions des remèdes de la médecine naturelle (par ex.	

		spagyrie, homéopathie, sels de Schüssler, phytothérapie). (C2)	
a2.3	Ils proposent des solutions alternatives si nécessaire. (C4)		
a2.4	Ils expliquent à la clientèle l'utilisation et les éventuels effets secondaires des produits. (C3)	Ils expliquent l'utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux pertinents pour l'automédication. (C2) Ils expliquent l'utilisation des produits qui sont typiquement vendus en droguerie (par ex. compléments alimentaires, aliments, articles sanitaires). (C2) Ils expliquent les effets indésirables des médicaments pertinents pour l'automédication. (C2)	
a2.5	Ils recommandent des mesures supplémentaires adaptées à chaque cas (par ex. des prestations propres à la droguerie, des recommandations d'activités, des recommandations nutritionnelles, des traitements, des conseils en matière de mode de vie) et expliquent, sur demande, les aspects de durabilité. (C5)	Ils décrivent des mesures et des traitements possibles (par ex. bains, enveloppements) en matière d'alimentation, d'activité physique ou de mode de vie. (C2)	
a2.6	Ils mènent de manière professionnelle un processus de conseil en matière de santé dans l'espace numérique, en maîtrisant les outils techniques et en respectant les exigences légales. (C3)		

Compétence opérationnelle a3 : Conseiller la clientèle de manière globale sur le rétablissement de sa santé et lui recommander des produits de droguerie adaptés

Les droguistes CFC conseillent les personnes souffrant de troubles aigus ou récurrents en adoptant une approche globale et formulent, sur cette base, des recommandations sûres et efficaces en matière d'automédication ainsi que des mesures de soutien.

Ils évaluent la situation de manière structurée à l'aide d'une anamnèse ciblée, identifient les facteurs d'influence pertinents tels que les antécédents médicaux, les médicaments et les circonstances particulières, et classent les symptômes en s'appuyant sur leurs connaissances professionnelles approfondies. Sur cette base, ils élaborent un plan d'action personnalisé, en tenant compte des avantages, des risques, des contre-indications et des interactions, et proposent des alternatives adaptées si nécessaire. Ils expliquent clairement l'utilisation et les effets secondaires possibles et complètent leurs recommandations par d'autres mesures appropriées. Si nécessaire, ils assurent également des consultations en ligne de manière professionnelle. Ils identifient les limites de l'automédication et recommandent, le cas échéant, de consulter un professionnel de la santé.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a3.1	Ils écoutent et posent activement des questions pour comprendre de manière globale les besoins du client et comprendre chaque personne dans son ensemble dans le cadre du rétablissement de sa santé (par ex. lindaaff, évaluation des antécédents médicaux, médicaments, typologie). (C4)	Ils expliquent la démarche d'anamnèse ciblée (lindaaff) et l'appliquent à des exemples. (C3) Ils adaptent la démarche d'anamnèse en fonction de la situation et du client (selon les principes de la médecine conventionnelle ou de la naturopathie). (C4) **Pathologie :** Ils expliquent les influences extérieures et intérieures sur l'apparition de la maladie (par ex. prédisposition, agents pathogènes, psychisme). (C2) Ils distinguent les termes de physiopathologie, étiologie, pathogenèse et symptômes en tenant compte de la multi-dimensionnalité de l'être humain (par ex. corps-esprit-âme) et les classent en fonction des maladies pertinentes pour la droguerie. (C4)	Ils mènent des entretiens de conseil exigeants sur le réblissement de la santé à l'aide d'exemples concrets. (C4)

		Ils classent les maladies en fonction de leur évolution dans le temps, de leur sévérité et de leur type d'atteinte. (C4) Ils expliquent la réaction inflammatoire. (C2) Ils analysent les tableaux cliniques typiques[2] que l'automédication peut traiter ou soutenir. (C4) Ils expliquent, à l'aide de pathologies simples et typiques de l'automédication, la pensée naturopathique (par ex. théorie des éléments). (C2)	
a3.2	Ils reconnaissent les red flags et recommandent, si nécessaire, de consulter un professionnel de la santé (médecin, infirmière ou infirmier, etc.). (C5)	Ils expliquent les possibilités et les limites de l'automédication et présentent les red flags typiques. (C2)	
a3.3	Ils conseillent à la clientèle un concept de solution (par ex., produit, prestation) en tenant compte des avantages et des risques. (C5)	Ils expliquent les différences, les approches et les perspectives fondamentales des thérapies médicales conventionnelles et naturelles. (C2) **Pharmacologie/effets :** Ils expliquent les différentes formes galéniques. (C2) Ils décrivent les principes de la pharmacocinétique, de la pharmacodynamique, de la pharmacogénétique (y compris la médecine de genre). (C2)	

[2] Cela comprend notamment : les maladies infectieuses, les allergies, les maladies des voies respiratoires, les maladies de l'oreille externe, moyenne et interne, les maladies du pharynx et du larynx, les maladies des dents et du parodonte, les maladies et les lésions de l'appareil locomoteur, les troubles rhumatismaux, les maladies métaboliques, les troubles cardiovasculaires, l'anémie, les maladies du système nerveux, les troubles de l'appareil gastro-intestinal, les maladies de l'appareil uro-génital, y compris les troubles menstruels, le syndrome prémenstruel et la ménopause, les troubles pendant la grossesse et l'allaitement, les maladies et les lésions de la peau et de ses annexes, les maladies des yeux.

		Ils décrivent la procédure d'autorisation de mise sur le marché des médicaments. (C2) Ils expliquent les différentes catégories de remise de médicaments. (C2) Ils consultent les dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques, de la loi sur les denrées alimentaires et de la législation sur les produits chimiques pertinentes pour le conseil et les appliquent en fonction de la situation. (C3) Ils expliquent l'indication, le mécanisme d'action, les contre-indications ainsi que les interactions des médicaments concernés par l'automédication. (C2) Ils expliquent les propriétés des médicaments soumis à ordonnance (par ex. la codéine, les benzodiazépines) qui sont pertinentes pour l'automédication. (C2) **Mécanisme d'action des remèdes de la médecine naturelle :** Ils expliquent l'indication, le mode d'action, les contre-indications et les interactions des remèdes de la médecine naturelle (par ex. spagyrie, homéopathie, sels de Schüssler, phytothérapie). (C2)	
a3.4	Ils proposent des solutions alternatives si nécessaire. (C4)		
a3.5	Ils expliquent à la clientèle l'utilisation et les éventuels effets secondaires des produits. (C3)	Ils expliquent l'utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux pertinents pour l'automédication. (C2) Ils expliquent l'utilisation des produits qui sont typiquement vendus en droguerie (par ex.	

		compléments alimentaires, aliments, articles sanitaires). (C2) Ils expliquent les effets indésirables des médicaments pertinents pour l'automédication. (C2)	
a3.6	Ils recommandent des mesures supplémentaires adaptées à chaque cas (par ex. des prestations propres à la droguerie, des recommandations d'activités, des recommandations nutritionnelles, des traitements, des conseils en matière de mode de vie) et expliquent, sur demande, les aspects de durabilité. (C5)	Ils décrivent des mesures et des traitements possibles (par ex. bains, enveloppements) en matière d'alimentation, d'activité physique ou de mode de vie. (C2) Ils formulent les opportunités, les conditions et les possibilités des consultations et des prestations de droguerie payantes. (C2) Ils expliquent les aspects juridiques (par ex. la protection des données) des prestations en droguerie. (C2) Ils interprètent les valeurs des tests médicaux pertinents pour la droguerie. (C4) Ils interprètent des données de santé recueillies en externe à l'aide d'exemples concrets (par ex. la mesure du taux de fer) et présentent les possibilités de conseil ou de traitement dans le cadre des prestations proposées par les drogueries. (C4)	
a3.7	Ils mènent de manière professionnelle un processus de conseil pour le rétablissement de la santé dans l'espace numérique, en maîtrisant les outils techniques et en respectant les exigences légales. (C3)	Ils mettent en évidence les avantages et les défis du conseil dans l'espace numérique. (C2) Ils mènent un entretien de conseil en ligne à titre d'exemple. (C3)	

Compétence opérationnelle a4 : Conseiller la clientèle sur des produits cosmétiques

Les droguistes CFC conseillent la clientèle de manière compétente et personnalisée sur les questions de beauté et recommandent des produits cosmétiques ou des prestations adaptées aux besoins de la peau, des cheveux et de l'hygiène bucco-dentaire.

Ils comprennent les besoins de leur clientèle en matière de beauté de manière globale en écoutant activement et en posant des questions ciblées. Ils identifient les caractéristiques pertinentes telles que le type de peau et de cheveux et clarifient les attentes et les éventuelles particularités. Sur cette base, ils recommandent des produits ou des prestations appropriés et proposent si nécessaire des alternatives. Ils expliquent de manière compréhensible l'utilisation, les avantages et les précautions nécessaires. Ils complètent le conseil de manière appropriée par d'autres mesures de soutien et abordent, si le client le souhaite, les aspects de durabilité.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a4.1	Ils écoutent et posent activement des questions pour comprendre les besoins du client et de la personne de manière individuelle et globale en matière de beauté (par ex. type de peau, type de cheveux). (C4)	Ils expliquent les différents types de peau et de cheveux ainsi que leurs besoins et leurs soins. (C2) Ils décrivent les principes de base de l'hygiène bucco-dentaire. (C2)	Ils mènent des entretiens de conseil sur les produits cosmétiques à l'aide d'exemples concrets. (C4)
a4.2	Ils conseillent à la clientèle des produits ou des prestations cosmétiques appropriés et expliquent, si nécessaire, les aspects de durabilité. (C3)	Ils décrivent le mode d'action et l'utilité de produits cosmétiques courants (par ex. crème solaire, antitranspirant, déodorant, produits d'hygiène intime, produits de soin pour femmes enceintes, produits de soin pour bébés, produits de soin pour peau impure). (C2) Ils décrivent des produits typiques pour le nettoyage et les soins du visage en fonction du type de peau. (C2) Ils mettent en évidence les aspects écologiques et sociaux des composants cosmétiques à l'aide d'exemples. (C2) Ils décrivent les effets écologiques des produits chimiques, des principes actifs et des adjuvants en leurs propres termes et expliquent leur	

		signification pour l'environnement et la santé. (C3) Ils expliquent le lien entre durabilité et chaînes d'approvisionnement équitables et reconnaissent les produits qui respectent des normes sociales et environnementales élevées à l'aide de labels. (C2)	
a4.3	Ils proposent des solutions alternatives si nécessaire. (C4)		
a4.4	Ils expliquent à la clientèle l'utilisation et les éventuelles précautions à prendre (par ex. allergies). (C3)	Ils décrivent l'utilisation de produits cosmétiques courants (par ex. crème solaire, antitranspirant, déodorant, produits d'hygiène intime, produits de soin pour femmes enceintes, produits de soin pour bébés, produits de soin pour peau impure). (C2)	
a4.5	Ils recommandent des mesures supplémentaires adaptées à chaque cas (par ex. des prestations propres à la droguerie, des recommandations d'activités, des recommandations nutritionnelles, des traitements, des conseils en matière de mode de vie). (C4)	Ils décrivent des mesures et des traitements possibles (par ex. bains, enveloppements) en matière d'alimentation, d'activité physique ou de mode de vie. (C2) Ils formulent les opportunités, les conditions et les possibilités des consultations et des prestations de droguerie payantes. (C2) Ils expliquent les aspects juridiques (par ex. la protection des données) des prestations en droguerie. (C2) Ils interprètent les résultats des analyses effectuées sur la peau et les cheveux et proposent des pistes de conseil. (C4) Ils interprètent des données de santé recueillies en externe à l'aide d'exemples concrets (par ex.	

		la mesure du taux de fer) et présentent les possibilités de conseil ou de traitement dans le cadre des prestations proposées par les drogueries. (C4)	
a4.6	Ils mènent un processus de conseil de beauté dans l'espace numérique de manière professionnelle, en maîtrisant les outils techniques et en respectant les exigences légales. (C3)	Ils mettent en évidence les avantages et les défis du conseil dans l'espace numérique. (C2) Ils mènent un entretien de conseil en ligne à titre d'exemple. (C3)	

Compétence opérationnelle a5 : Remettre des substances et préparations chimiques et fournir à la clientèle des informations sur leurs propriétés et sur les dangers pour la santé et l'environnement ainsi que sur les mesures de précaution et de protection à prendre

Les droguistes CFC remettent des substances et préparations chimiques et des produits d'entretien de manière responsable et conseillent la clientèle afin que ces produits soient utilisés de manière efficace, sûre et respectueuse de l'environnement.

Ils clarifient les besoins en matière de soins d'entretien en posant des questions ciblées et en définissant le problème d'un point de vue professionnel. Sur cette base, ils recommandent des produits ou des prestations appropriés en tenant compte des prescriptions légales et de la législation sur les produits chimiques. Ils informent de manière compréhensible et axée sur la sécurité sur l'utilisation, les risques, les mesures de précaution et de protection, le stockage et l'élimination. Ils intègrent dans leur conseil des aspects écologiques, sociaux et économiques de la durabilité.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a5.1	Ils écoutent et posent activement des questions pour comprendre les besoins du client en matière de soins d'entretien (par ex. entretien des textiles, nettoyage des canalisations, détartrage). (C4)	Ils décrivent des problèmes typiques liés aux soins d'entretien. (C2)	Ils mènent des entretiens de conseil sur les produits d'entretien à l'aide d'exemples concrets. (C4)
a5.2	Ils conseillent à la clientèle des produits ou des prestations appropriés en tenant compte des	Ils expliquent des produits ou des prestations typiques de l'entretien ménager (par ex. détartrants, produits d'entretien du sol). (C2)	

	prescriptions légales et expliquent, si nécessaire, les aspects de durabilité. (C3)	Ils décrivent, sur la base des principes fondamentaux de la chimie, des processus chimiques et physiques simples liés aux produits d'entretien (par ex. réaction acide-base, réaction redox, saponification). (C2) Ils expliquent les relations chimiques en s'appuyant sur les principes fondamentaux de la chimie et à l'aide d'exemples concrets tirés du domaine de la droguerie. (C3)	
a5.3	Ils proposent des solutions alternatives si nécessaire. (C4)		
a5.4	Ils informent la clientèle sur l'utilisation appropriée, les dispositions légales en vigueur (par ex. mesures de précaution et de protection, stockage et élimination, risques) et les aspects environnementaux. (C3)	Ils mettent en évidence les effets néfastes de divers produits chimiques sur la santé et l'environnement. (C2)	

Compétence opérationnelle a6 : Recommander et exécuter des prestations dans le domaine de la droguerie

Les droguistes CFC recommandent activement les prestations de droguerie appropriées et les exécutent de manière professionnelle.

Ils identifient les besoins en matière de prestations et conseillent de manière professionnelle et discrète. Ils collectent des données de santé et effectuent des mesures et des prestations cosmétiques de manière sûre et hygiénique. Ils interprètent les données de santé de manière professionnelle et discutent les résultats de manière compréhensible avec la clientèle. Ils gèrent avec tact les situations délicates et les contacts physiques, protègent la sphère privée et les données. Lors de la location d'articles, ils expliquent de manière fiable leur utilisation, leur nettoyage et leur restitution.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a6.1	Ils recommandent activement des prestations de droguerie adaptées aux besoins des clients ou des conseils payants complémentaires (par ex. prendre les mesures de bas de contention, interpréter les données de santé, mesurer la tension artérielle). (C4)	Ils formulent les opportunités, les conditions et les possibilités des consultations et des prestations de droguerie payantes. (C2)	Ils recommandent différentes prestations de droguerie sur la base d'exemples concrets. (C4)
a6.2	Ils recueillent des données de santé et/ou effectuent des actes médicaux simples (par ex. mesurer la tension artérielle, soigner une plaie simple, prendre les mesures de bas de contention) en respectant les mesures de sécurité et d'hygiène. (C3)	Ils expliquent les aspects juridiques (par ex. la protection des données) des prestations en droguerie. (C2) Ils interprètent les valeurs des tests médicaux pertinents pour la droguerie. (C4)	Ils effectuent des actes médicaux simples (par ex. mesurer la tension artérielle, soigner une plaie simple, prendre les mesures de bas de contention). (C3) Ils effectuent des tests médicaux courants (par ex. oméga-3, tests de grossesse, cystite, glycémie, cholestérol, test salivaire, analyse du microbiome) et interprètent les résultats. (C4)
a6.3	Ils louent des articles de droguerie (par ex. appareil de nettoyage, tire-lait, béquilles, coussins de santé) et expliquent leur utilisation et leur nettoyage corrects. (C3)		

a6.4	Ils reprennent les articles loués conformément aux dispositions de l'entreprise (par ex. contrôle du fonctionnement, nettoyage) (C3)		
a6.5	Ils effectuent des prestations cosmétiques (par ex. maquillage, perçage d'oreilles) en respectant les mesures de sécurité et d'hygiène. (C3)		
a6.6	Ils interprètent les données importantes pour la santé (analyse des minéraux dans les cheveux, tension artérielle, pH, poids, etc.) et discutent des résultats et des traitements possibles avec la clientèle. (C5)	Ils interprètent des données de santé recueillies en externe à l'aide d'exemples concrets (par ex. la mesure du taux de fer) et présentent les possibilités de conseil ou de traitement dans le cadre des prestations proposées par les drogueries. (C4)	

Compétence opérationnelle a7 : Recevoir des réclamations concernant des produits et des prestations de la droguerie et proposer des solutions

Les droguistes CFC traitent les réclamations de manière à ce que la clientèle soit prise au sérieux, que les solutions soient compréhensibles et que les prescriptions légales et de l'entreprise soient respectées.

Lors de la réception d'une réclamation, ils clarifient le problème en écoutant activement, en posant des questions ciblées, en reformulant les propos et ils identifient ainsi le besoin réel qui se cache derrière la réclamation. Ils communiquent de manière empathique et déterminée, restent calmes et respectueux. Ensuite, ils proposent une solution adaptée à la situation et la justifient de manière compréhensible. Ils tiennent compte des processus internes de l'entreprise et des dispositions légales, demandent conseil à des supérieurs hiérarchiques ou à des fournisseurs, si nécessaire, et documentent le cas de manière fiable. Ils traitent les réclamations par canaux numériques de manière professionnelle, rapide et apaisante.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a7.1	Ils traitent les réclamations des clients en écoutant activement et en posant des questions	Ils décrivent et réfléchissent à des situations conflictuelles vécues dans l'entreprise. (C4)	Ils traitent les réclamations de clients à l'aide d'exemples concrets, gèrent les objections de

	ciblées et empathiques pour identifier le problème. (C4)		manière constructive et proposent des solutions adaptées aux clients. (C3)
a7.2	Ils proposent une solution adaptée à la situation en tenant compte des exigences de l'entreprise et légales (par ex. échange, reprise avec remboursement en espèces ou remise d'un bon d'achat, cadeau client). Ils prennent contact avec les supérieurs hiérarchiques ou les fournisseurs, si nécessaire. (C4)		
a7.3	Ils répondent de manière constructive à d'éventuelles objections. (C3)	Ils mettent en évidence des méthodes et des stratégies pour aborder les objections de manière constructive. (C2)	
a7.4	Ils documentent la réclamation selon les directives internes de l'entreprise. (C3)		
a7.5	Ils traitent les réclamations des clients par les canaux numériques de manière adéquate et constructive. (C3)	Ils montrent comment gérer de manière constructive les réclamations des clients sur les canaux numériques. (C2)	

Compétence opérationnelle a8 : Préparer des médicaments, des articles sanitaires et des articles de santé faissant l'objet d'une prescription médicale et remettre les articles prescrits sous la responsabilité du responsable technique

Les droguistes CFC préparent correctement les médicaments et les articles sanitaires et de soins prescrits et en assurent la remise de manière professionnelle et administrativement correcte sous la responsabilité de la ou du responsable technique.

Ils examinent les ordonnances sur le plan formel et du contenu, clarifient les points litigieux avec des professionnels de la santé si nécessaire et se concertent avec la ou le responsable technique. Ils préparent soigneusement les articles prescrits et organisent le contrôle nécessaire à la remise. Ils informent la clientèle de manière discrète et compréhensible sur les éventuelles prises en charge par les assurances. Ils travaillent avec précision et gèrent les modifications de manière sûre.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a8.1	Ils vérifient l'ordonnance sur le plan formel et sur le fond et consultent les professionnels de la santé responsables si nécessaire. (C4)	Ils décrivent les dispositions légales relatives à la remise de médicaments (par ex. LPTh, LAMal). (C2) Ils décrivent les critères et les exigences d'une ordonnance valable (y compris ordonnance numérique). (C2) Ils expliquent l'importance des génériques. (C2)	
a8.2	Ils parlent avec la ou le responsable technique dans l'entreprise, si nécessaire, mettent à disposition l'article prescrit et font contrôler la remise. (C3)		
a8.3	Ils informent la clientèle sur une éventuelle prise en charge par les caisses-maladie. (C3)	Ils décrivent les conditions de prise en charge des coûts de produits sanitaires et de soins par l'assurance de base ou complémentaires des caisses-maladie, ainsi que des assurances-accidents. (C2) Ils interprètent les codes de paiement des articles dans la base de données pour les	

		éventuelles prises en charge par les caisses-maladie. (C4)	

Domaine de compétences opérationnelles b : Fabrication de produits de droguerie

Compétence opérationnelle b1 : Fabriquer des produits de droguerie selon une formule

Les droguistes CFC préparent des produits de droguerie selon des formules, en veillant à ce que la qualité, la sécurité et la traçabilité soient toujours garanties.

Ils vérifient la disponibilité et la qualité des matières premières. Ils préparent correctement le poste de travail en laboratoire et travaillent en respectant scrupuleusement les règles de sécurité, d'hygiène et de qualité. Ils calculent correctement les unités et les concentrations. Lors de la fabrication, ils mesurent avec précision, mélangent et remplissent correctement. Ils documentent le processus de fabrication de manière exhaustive et compréhensible. Ils étiquettent les produits conformément à la législation et enregistrent régulièrement les données relatives aux lots. Ils nettoient ensuite le poste de travail et les récipients conformément aux instructions. Ils travaillent de manière concentrée, précise et consciencieuse, respectent les règles de mélange et les étapes de contrôle.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b1.1	Ils vérifient que toutes les matières premières nécessaires sont disponibles et peuvent être commercialisées. (C3/4)	Ils décrivent les caractéristiques des matières premières (par ex. les dangers, l'utilisation, le stockage, la durée de conservation) et expliquent la structure et l'importance de la fiche de données de sécurité. (C2) Ils mentionnent les bases légales qui régissent le traitement des matières premières (par ex. loi sur les denrées alimentaires, ordonnance sur les cosmétiques, LPTh, BPF/pharmacopée, législation sur les produits chimiques). (C2) Ils obtiennent le certificat de connaissances techniques sur les produits chimiques. (C3) Ils identifient et décrivent de manière compréhensible les impacts écologiques des produits, matières premières et produits	

		chimiques sur l'environnement, la santé et la durabilité. (C2)	
b1.2	Ils remplissent de manière compréhensible le protocole de fabrication avec toutes les informations nécessaires. (C3)	Ils calculent des unités, des concentrations, des densités et des quantités. (C3)	Ils remplissent un protocole de fabrication de manière exhaustive. (C3)
b1.3	Ils se préparent eux-mêmes et leur poste de travail conformément aux bonnes pratiques de fabrication (BPF) et en respectant les règles de sécurité au travail, d'hygiène et de qualité. (C3)		Ils appliquent les principes des BPF lors de la fabrication. (C3) Ils fabriquent des produits de droguerie choisis, selon une formule. (C3)
b1.4	Ils fournissent les matières premières nécessaires et les font contrôler par une deuxième personne. (C3)		
b1.5	Ils mesurent les matières premières avec précision et soin, conformément aux instructions, les mélangent si nécessaire et les conditionnent. (C3)		
b1.6	Ils étiquettent le produit conformément aux exigences légales. (C3)	Ils expliquent, conformément aux dispositions légales, la différence entre les diverses classifications des produits de droguerie du point de vue de l'étiquetage des produits fabriqués (par ex. médicament, produit chimique, complément alimentaire). (C2)	Ils créent une étiquette conformément aux exigences légales. (C3)
b1.7	Ils consignent toutes les informations nécessaires (par ex. numéro de lot, date de péremption) régulièrement et minutieusement dans le registre et ils le rangent conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C3)	Ils expliquent l'importance du lot et de la traçabilité dans le processus de fabrication. (C2)	

b1.8	Ils nettoient le poste de travail et les récipients conformément aux règles d'hygiène. (C3)		Ils nettoient le poste de travail conformément aux règles d'hygiène et nettoient les récipients et les outils de travail selon les instructions. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Créer des formules personnalisées pour des produits de droguerie

Les droguistes CFC élaborent des formules individuelles personnalisées adaptées aux besoins de la clientèle.

Ils perçoivent discrètement et de manière ciblée les besoins de la clientèle, choisissent les ingrédients appropriés en fonction de leurs connaissances et effectuent des recherches dans des sources fiables si nécessaire. Ils déterminent les proportions des ingrédients de manière à ce que leurs effets soient harmonisés et consignent la formule et les données des clients de manière complète et conforme aux exigences de l'entreprise. Ils communiquent de manière compréhensible et empathique.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.1	Ils comprennent les préoccupations et les problèmes de santé de leurs clients de manière discrète et ciblée. (C4)		
b2.2	Ils répertorient les ingrédients potentiels et effectuent des recherches à leur sujet si nécessaire. (C4)	Ils indiquent les noms, les principaux composants, les effets et les utilisations (en médecine conventionnelle comme en naturopathie), ainsi que les contre-indications et les interactions de certains composants (par exemple, les teintures mères, les essences spagyriques, les substances médicamenteuses). (C2) Ils citent des ouvrages de référence et des sources d'information appropriés pour la recherche sur les ingrédients. (C1)	Ils créent une formule personnalisée pour un produit simple et la présentent. (C4) Ils comparent différentes formules en termes d'ingrédients et de texture. (C4)

b2.3	Ils déterminent les quantités requises des ingrédients en fonction de l'effet souhaité. (C4)	Ils déterminent, au cas par cas, les proportions des ingrédients (par ex. mélanges de tisanes, spagyrie) en tenant compte de l'effet recherché et de l'observance thérapeutique. (C5)	
b2.4	Ils expliquent à la clientèle l'utilité et l'application de la formule élaborée		Ils expliquent l'utilité et l'application des formules prédéfinies et des formules personnalisées. (C3)
b2.5	Ils consignent la formule et les informations sur le client conformément aux procédures de l'entreprise. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles c : Gestion des marchandises

Compétence opérationnelle c1 : Gérer le stock de la droguerie

Les droguistes CFC gèrent le stock de marchandises de manière à garantir la disponibilité, la rentabilité et l'ordre dans l'entreprise.

Ils planifient les dates et quantités de commandes de manière prospective. Ils définissent les produits, les matières premières et les fournisseurs de manière appropriée en fonction des besoins et des conditions et tiennent compte des ressources financières et spatiales ainsi que des aspects de durabilité. Ils font des commandes, surveillent les dates de livraison et réagissent de manière fiable en cas d'écarts afin d'éviter les ventes défectueuses et les ruptures de stock. Ils contrôlent les entrées de marchandises, les enregistrent correctement, calculent les prix et assurent le flux de marchandises en stockant et en gérant les rayons de manière appropriée. Ils effectuent de manière minutieuse des contrôles de stock, des mesures en cas de péremption ou de dommages, des inventaires ainsi que la préparation et l'expédition en toute conformité juridique des commandes en ligne.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c1.1	Ils déterminent le moment de la commande pour différents types de produits et le fixent. (C4)	Ils expliquent le principe du flux de marchandises. (C2) Ils décrivent les critères qui influencent le flux de marchandises et le moment de la commande	

		(par ex. stock de marchandises, stock minimum, délai de livraison, saison, ventes, date de péremption, canaux de livraison). (C2) Ils déterminent le moment de la commande pour une entreprise à l'aide d'un exemple concret. (C3) Ils évaluent l'impact de la planification sur les stocks, la capacité de livraison et les dates de péremption et procédent à des ajustements si nécessaire. (C4)	
c1.2	Ils définissent les produits, matières premières, fournisseurs et quantités à commander nécessaires de manière fiable et en tenant compte des besoins, des conditions, de la durabilité ainsi que des ressources financières et spatiales. (C4)	Ils décrivent en substance l'influence de la gestion des stocks sur la rentabilité de l'entreprise. (C2) Ils expliquent les indicateurs de stock de marchandises à l'aide d'exemples concrets, les interprétent et planifient en conséquence le déroulement optimal des commandes. (C4) Ils différencient différents types de conditions. (C2)	
c1.3	Ils transmettent la commande et surveillent les délais de livraison. En cas de retard, ils prennent les mesures qui s'imposent (par ex. en se renseignant ou en choisissant un autre fournisseur). (C4)		
c1.4	Ils vérifient la réception des marchandises en termes de quantité, de conditions, de produits, de date de péremption et d'intégrité, puis ils enregistrent correctement les marchandises dans le système. (C3)	Ils décrivent en substance l'influence de la gestion des stocks sur la rentabilité de l'entreprise. (C2) Ils expliquent les indicateurs de stock de marchandises à l'aide d'exemples concrets, les	

		interprétent et planifient en conséquence le déroulement optimal des commandes. (C4) Ils différencient différents types de conditions. (C2)	
c1.5	Ils calculent le prix et étiquettent les produits avec le prix de vente. (C4)	Ils expliquent les facteurs influençant le prix de vente. (C2) Ils calculent les marges, les remises, la TVA et les prix de vente correspondants. (C3)	
c1.6	Ils visent le bon de livraison et l'archivent conformément aux directives de l'entreprise. (C3)		
c1.7	Ils assurent le réapprovisionnement des rayons du magasin selon les consignes internes et assurent le flux des marchandises. (C3)	Ils expliquent les facteurs influençant la place en rayon (par ex. psychologiques, marketing) sur le comportement d'achat. (C2)	
c1.8	Ils stockent les produits conformément aux réglementations en vigueur. (C3)	Ils citent les dispositions légales relatives au stockage optimal des produits (par ex. médicaments, denrées alimentaires, produits chimiques). (C1)	
c1.9	Ils contrôlent les stocks en vérifiant les dates de péremption et l'état des produits et ils prennent les mesures qui s'imposent si nécessaire (par ex. vente à prix réduit). (C4)	Ils font la distinction entre les types d'indications de durée de conservation (par ex. date limite de consommation, date de durabilité minimale, à utiliser jusqu'au, à vérifier à partir de). (C2)	
c1.10	Ils font l'inventaire du stock. (C3)	Ils expliquent les différents types d'inventaires. (C2)	

c1.11	Ils préparent les produits commandés en ligne. Ils les empaquetent et les expédient avec les documents nécessaires et conformément aux réglementations en vigueur. (C3)	Ils citent les exigences des réglementations légales pour l'expédition de produits spécifiques (par ex. médicaments, produits chimiques). (C1)	
c.1.11	Ils réutilisent les matériaux d'emballage dans la mesure du possible ou les éliminent de manière appropriée. (C3)		

Compétence opérationnelle c2 : Gérer les gammes de produits de la droguerie

Les droguistes CFC gèrent des secteurs de l'assortiment de manière orientée vers le marché et la vente.

Ils analysent les statistiques de vente en tenant compte des effets saisonniers, évaluent la pertinence de chaque article et en déduisent les mesures à prendre. Ils examinent d'un œil critique les nouveautés proposées par les fournisseurs. Ils mettent systématiquement en œuvre les directives de la gestion par catégorie dans l'espace de vente et réagissent ainsi de manière ciblée à l'évolution rapide des modes et au renouvellement des tendances.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.1	Ils analysent les statistiques de vente et évaluent la pertinence des gammes de produits (par ex. en retirant les articles qui ne se vendent pas). (C4)	Ils expliquent les aspects pertinents des statistiques de vente (par ex. la rotation des stocks) et en déduisent des mesures à prendre. (C4) Ils analysent les statistiques de vente en tenant compte des influences saisonnières. (C4)	
c2.2	Ils évaluent les nouveautés des fournisseurs (par ex. service externe, newsletters). (C4)	Ils évaluent les produits en tenant compte du bilan énergétique et CO_2 et des certifications/labels. (C4)	
c2.3	Ils mettent en œuvre les directives de la gestion par catégorie dans le point de vente. (C3)		

Compétence opérationnelle c3 : Gérer les matières premières utilisées dans la droguerie

Les droguistes CFC gèrent les matières premières de la droguerie de manière à garantir la qualité, la sécurité et la traçabilité.

Ils reçoivent les livraisons de matières premières et les contrôlent en termes de quantité, de date de péremption et de qualité. Ils vérifient les certificats d'analyse et effectuent des contrôles organoleptiques si nécessaire. Ils délivrent les certificats et documentent correctement les données de lots et de livraison dans le système interne en respectant les exigences de la gestion de la qualité. Ils calculent de manière compréhensible les prix des marchandises en vrac. Ils stockent les matières premières et en particulier les produits chimiques conformément à la législation et aux normes de sécurité et travaillent de manière précise, concentrée et prudente.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3.1	Ils réceptionnent la livraison de marchandises et vérifient, à l'aide du bon de livraison et de commande, la quantité, la date de péremption et la qualité des produits. (C4)	Ils expliquent les impacts environnementaux et sociaux des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement à l'aide d'exemples concrets (par ex. les produits de nettoyage). (C2)	
c3.2	Ils comparent le certificat d'analyse avec le produit et effectuent un examen organoleptique si nécessaire. (C3)	Ils effectuent un examen organoleptique des plantes médicinales. (C3)	Ils vérifient la conformité d'un certificat d'analyse avec la matière première. (C4) Ils effectuent un examen organoleptique sur les matières premières chimiques. (C3)
c3.3	Ils autorisent la délivrance du certificat d'analyse et le déposent conformément aux procédures internes. (C3)		
c3.4	Ils saisissent les matières premières dans le système de gestion des marchandises en vrac (lot, date de péremption, fournisseur, prix, visa). (C3)		

c3.5	Ils calculent les prix des marchandises en vrac. (C3)	Ils expliquent les facteurs qui influencent le prix de vente des marchandises en vrac. (C2) Ils calculent les marges, les réductions, la TVA et les prix de vente correspondants des marchandises en vrac. (C3)	
c3.6	Ils classent les documents de livraison conformément au système d'assurance qualité. (C3)	Ils indiquent les délais de conservation des documents et les vérifient par rapport aux dispositions légales. (C2)	
c3.7	Ils réceptionnent les matières premières à l'endroit prévu et stockent les produits chimiques conformément aux prescriptions de sécurité. (C3)	Ils expliquent les exigences des bases légales pour le stockage optimal de matières premières et de produits chimiques. (C2)	

Compétence opérationnelle c4 : Eliminer les produits chimiques et les médicaments non commercialisables

Les droguistes CFC éliminent les produits chimiques et les médicaments non commercialisables de manière sûre et conforme aux prescriptions.

Ils trient et classent systématiquement les produits chimiques et les médicaments qui ne sont plus commercialisables (par ex. retournés, périmés) en se référant aux prescriptions de l'entreprise et aux dispositions légales. Ils stockent les produits chimiques et les médicaments triés de manière appropriée dans les zones prévues à cet effet, prennent les mesures de protection nécessaires pour manipuler les substances dangereuses et évitent les risques pour les personnes et l'environnement. Ils organisent ensuite l'élimination ou la reprise par des organismes ou des fournisseurs appropriés.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.1	Ils trient les médicaments et les produits chimiques qui ne sont plus commercialisables conformément aux exigences légales et de l'entreprise. (C3)	Ils expliquent les prescriptions légales à respecter lors de l'élimination de médicaments et de produits chimiques (par ex. loi sur les produits chimiques et ordonnance sur les produits chimiques). (C2)	

c4.2	Ils stockent les produits chimiques et les médicaments qui ne sont plus commercialisables de manière appropriée dans les locaux prévus à cet effet. (C3)	Ils expliquent les exigences des bases légales pour le stockage de produits chimiques et de médicaments qui ne sont plus commercialisables (par ex. loi sur les produits chimiques et ordonnance sur les produits chimiques). (C2)	
c4.3	Ils organisent l'élimination ou la reprise par le fournisseur de manière respectueuse de l'environnement et conformément aux prescriptions légales et de l'entreprise. (C3)		

Compétence opérationnelle c5 : Traiter les rappels de lots pour les produits de droguerie et les matières premières

Les droguistes CFC traitent rapidement et de manière responsable les rappels de lots afin de garantir la sécurité des clients et de retirer de la circulation de manière fiable les marchandises concernées.

Ils examinent les avis de rappel, vérifient la présence des produits concernés dans le système et les stocks et les retirent immédiatement. Si nécessaire, ils recherchent les clientes et clients concernés à l'aide des données disponibles et les informent avec soin, dans la mesure des possibilités opérationnelles et légales. Ils enregistrent correctement la sortie des marchandises, établissent les documents de retour nécessaires, renvoient les produits conformément aux instructions et traitent les demandes de remplacement. Ils documentent l'ensemble du processus de manière exhaustive conformément aux normes d'assurance qualité, agissent rapidement et gardent une vue d'ensemble.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.1	Ils vérifient les produits correspondants dans le système et le stock de marchandises en fonction du rappel de lots reçu du fournisseur. (C4)	Ils expliquent les raisons d'un rappel de lots et distinguent les deux types de rappels de lots (retrait au niveau du commerce de détail et rappel au niveau du client). (C2) Ils décrivent la procédure à suivre en cas de rappel de lots. (C2)	
c5.2	Ils identifient, si nécessaire, les clients concernés et les informent des produits/lots rappelés. (C3)		

c5.3	Ils éliminent les produits du système de gestion des stocks et créent un bon de retour. (C3)		
c5.4	Ils retournent les produits retirés au fournisseur conformément au rappel de lots et clarifient la demande de remplacement. (C3)		
c5.5	Ils documentent le rappel de lots conformément au système d'assurance qualité de l'entreprise. (C3)	Ils énumèrent les informations qui doivent être documentées lors d'un rappel de lots. (C1)	

Domaine de compétences opérationnelles d : Planification et mise en œuvre de mesures de marketing

Compétence opérationnelle d1 : Présenter les produits de droguerie de manière en promouvoir les ventes

Les droguistes CFC planifient et conçoivent des présentations de produits de manière à ce qu'elles soient adaptées à la saison, attrayantes et efficaces sur le plan des ventes.

Ils développent un plan marketing pour des expositions et des espaces de présentation, dans lequel ils définissent les objectifs, le public cible, le contenu et le moment. Ensuite, ils mettent en place l'exposition de manière attrayante. Pour cela, ils organisent les marchandises et le matériel nécessaires, utilisent des moyens actuels et appropriés et veillent à ce que l'ensemble soit cohérent. Ils informent l'équipe sur les objectifs et le contenu de la présentation et contrôlent en permanence l'état, la propreté et le stock de marchandises. Ils agissent avec imagination et initiative.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.1	Ils développent et planifient l'objectif, le thème, le contenu, le public cible, la date, la durée et le lieu d'une exposition en tenant compte du plan marketing de l'entreprise et des conditions-cadres légales. (C5)	Ils expliquent la structure et le fonctionnement d'un plan marketing (par ex. les 4P / **Produit** (offre), **Prix** (tarification), **Place** (distribution) et **Promotion** (communication)) ainsi que les principaux instruments de marketing. (C2) Ils décrivent les caractéristiques et les critères pour déterminer un groupe cible. (C2)	Ils développent un plan marketing pour une propre exposition (y compris objectifs, public cible, mesures et budget-cadre) et le mettent en œuvre. (C4)

		Ils expliquent les aspects juridiques du marketing, en particulier en lien avec les canaux numériques et les réseaux sociaux. (C2)	
d1.2	Ils vérifient la disponibilité du matériel nécessaire (par ex. marchandises, matériel d'exposition) et organisent la quantité requise. (C4)		
d1.3	Ils aménagent le deuxième point de vente ou une vitrine de manière attrayante et avec les moyens et le matérlel appropriés. Ils tiennent compte des aspects écologiques (par ex. utilisation parcimonieuse du matériel, upcycling et réutilisation). (C3)		
d1.4	Ils informent les collaborateurs sur le contenu et les objectifs de l'exposition. (C3)		Ils expliquent leur plan marketing ainsi que les objectifs poursuivis et présentent leur exposition. (C3)
d1.5	Ils vérifient régulièrement l'état de l'exposition et surveillent l'état des stocks et la propreté. (C3)		

Compétence opérationnelle d2 : Promouvoir la droguerie, ses produits et ses prestations

Les droguistes CFC planifient et conçoivent des actions publicitaires adaptées à leur public cible, conformes à la législation et efficaces sur le plan des ventes.

Ils développent des idées appropriées pour des campagnes publicitaires et planifient la communication en accord avec le plan marketing de l'entreprise. Ils formulent et conçoivent des mesures publicitaires appropriées et les mettent en œuvre avec les moyens adéquats. Ils informent l'équipe sur le contenu et l'objectif de la campagne publicitaire.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**

d2.1	Ils développent des idées pour une campagne publicitaire en tenant compte du plan marketing de l'entreprise et des conditons-cadres juridiques. (C5)	Ils décrivent les instruments de promotion appropriés en tenant compte des conditions-cadres juridiques. (C3) Ils expliquent la structure et le fonctionnement d'un plan marketing (par ex. les 4P / **Produit** (offre), **Prix** (tarification), **Place** (distribution) et **Promotion** (communication)) ainsi que les principaux instruments de marketing. (C2) Ils décrivent les caractéristiques et les critères pour déterminer un groupe cible. (C2) Ils expliquent les aspects juridiques du marketing, en particulier en lien avec les canaux numériques et les réseaux sociaux. (C2)	Ils conçoivent un support publicitaire simple en lien avec une exposition prévue. (C3)
d2.2	Ils planifient la communication d'une campagne publicitaire en fonction des directives de l'entreprise (par ex. outil publicitaire, public cible, contenu, durée, activité de prix). (C5)	Ils créent un plan de communication pour une campagne publicitaire pour un exemple concret et ils adaptent le contenu, le canal et le timing au groupe cible. (C4)	
d2.3	Ils rédigent, conçoivent et publient des articles ou des messages pour la campagne publicitaire prévue. (C4)	Ils rédigent des textes publicitaires adaptés à leur public cible et créent des supports publicitaires simples conformément aux directives de l'entreprise (par ex. identité visuelle, mentions obligatoires). (C3)	
d2.4	Ils informent les collaborateurs de l'opération publicitaire. (C3)		

Compétence opérationnelle d3 : Evaluer le succès des mesures de marketing de la droguerie

Les droguistes CFC évaluent les mesures marketing afin d'en mesurer l'impact et de déterminer les améliorations à apporter.

Ils collectent les données pertinentes des actions marketing, les structurent et interprétent les indicateurs en les comparant aux objectifs fixés. Ils déduisent de ces résultats des optimisations concrètes pour les actions futures. Ils communiquent les résultats de manière compréhensible à l'équipe ou à la direction de l'entreprise. Ils remettent en question leurs propres décisions de manière critique et restent capables de s'adapter.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.1	Ils rassemblent les données nécessaires pour l'analyse des mesures marketing. (C3)	Ils décrivent les données nécessaires à l'évaluation des mesures marketing (par ex. ventes, chiffre d'affaires, marge, panier moyen, rotation des stocks, portée) et les sources dont elles proviennent. (C2) Ils préparent de manière structurée des données issues d'exemples concrets pour les analyser (par ex. tableaux, synthèses de chiffres clés). (C3)	
d3.2	Ils interprètent les données (par ex. quantités vendues, évolution du chiffre d'affaires, taux de clics) et déterminent le succès de la mesure marketing. (C4)	Ils interprètent les résultats des mesures marketing à l'aide d'exemples concrets et évaluent le succès par rapport aux objectifs fixés. (C4)	
d3.3	Ils identifient les opportunités d'optimisation et présentent les résultats à l'équipe ou à la direction. (C4)	Ils déduisent des données d'analyse des opportunités d'optimisation pour les futures actions de marketing (par ex. groupe cible, canal, message, timing, offre/prix). (C4)	

Domaine de compétences opérationnelles e : Préparation, surveillance et optimisation des opérations quotidiennes

Compétence opérationnelle e1 : Préparer les opérations quotidiennes de la droguerie et informer l'équipe

Les droguistes CFC préparent les opérations quotidiennes de manière structurée et assurent un flux d'informations fiable au sein de l'équipe.

Ils garantissent les opérations quotidiennes de la droguerie en mettant en route la caisse et les systèmes informatiques le matin et en veillant à ce que l'espace de vente reste propre, bien rangé et accueillant. Ils se font une idée générale du déroulement de la journée ainsi que des missions à venir et des responsabilités. Si nécessaire, ils organisent la répartition des tâches et la communiquent clairement. De plus, ils transmettent les nouveautés pertinentes à l'équipe. Ils travaillent de manière fiable et précise et font preuve d'organisation. Ils examinent attentivement les processus et les améliorent en permanence.			
	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e1.1	Ils préparent la caisse pour la vente et démarrent le système de gestion des caisses et des marchandises. (C3)		
e1.2	Ils rangent le magasin et effectuent de manière fiable les tâches de nettoyage quotidiennes et autres tâches de nettoyage récurrentes (par ex. sol, surfaces, lieu d'exposition, zone d'entrée). (C3)	Ils expliquent le concept d'économie des ressources à l'aide d'exemples tirés de la vie quotidienne au travail. (C2) Ils appliquent correctement le terme de gestion des ressources aux ressources humaines, financières et naturelles dans le cadre de leur travail quotidien. (C3) Ils analysent, à l'aide d'exemples concrets, l'utilisation des ressources dans l'entreprise en termes d'économies potentielles et de pertes de matières premières. (C4) Ils déduisent des mesures d'optimisation appropriées en fonction de l'évaluation des ressources. (C4)	
e1.3	Ils s'informent sur ce qui est important concernant le déroulement de la journée, les commandes ou les responsabilités. (C3)		

e1.4	Ils organisent le déroulement de la journée avec les responsabilités, si nécessaire, et ils informent l'équipe (par ex. actions, activités, commandes, livraisons, rendez-vous, transmission de tâches). (C5)	Ils établissent une analyse des activités d'une journée type en droguerie et en déduisent des pistes d'optimisation. (C4)	
e1.5	Ils forment l'équipe sur des sujets spécifiques (par ex. les nouveautés, les produits saisonniers) et répondent aux questions de manière compréhensible. (C3)		

Compétence opérationnelle e2 : Recueillir et gérer des données sur la santé et des données personnelles pertinentes pour la droguerie

Les droguistes CFC recueillent et gèrent les données clients, les données sur la santé et les données personnelles de manière conforme à la protection des données et en toute sécurité.

Ils obtiennent le consentement de la clientèle pour la constitution d'un dossier client, expliquent de manière transparente le but et l'utilisation de ce dossier et en garantissent l'usage correct. Ils saisissent et mettent à jour les données personnelles des clients et les données sur la santé pertinentes pour la droguerie avec soin et dans les limites autorisées. Ils protègent les informations sensibles et respectent scrupuleusement les règles en vigueur en matière de protection des données. Ils gèrent de manière responsable les changements éventuels concernant les droits d'accès et la gestion des dossiers clients.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.1	Ils obtiennent le consentement de la clientèle pour la constitution d'un dossier client et en expliquent l'utilisation (par ex. promotion de produits et d'activités, rabais). (C3)	Ils expliquent les critères pertinents pour la collecte et le traitement des données clients conformément aux exigences légales (par ex. finalité, transparence, sécurité des données). (C2)	
e2.2	Ils recueillent et gèrent les données des clients dans le respect de la protection des données. (C3)		
e2.3	Ils recueillent et gèrent les données sur la santé pertinentes (par ex. dossier du patient) conformément aux règles en vigueur en matière de protection des données. (C3)	Ils décrivent quelles données sur la santé sont pertinentes pour un dossier client en droguerie (par ex. allergies, intolérances, antécédents médicaux). (C2) Ils décrivent comment et à partir de quelles sources les données sur la santé pertinentes peuvent être obtenues (par ex. informations des clients, documents existants) et quelles sont les conditions à respecter à cet égard. (C2)	

Compétence opérationnelle e3 : Consigner et contrôler les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité dans la droguerie

Les droguistes CFC surveillent et documentent de manière exhaustive les exigences en matière d'hygiène et de sécurité, dans le cadre de l'assurance qualité.

Ils contrôlent et consignent les travaux de nettoyage, les températures, d'autres aspects des locaux et le bon fonctionnement des balances. En cas d'écarts, ils informent la ou le responsable technique. Ils effectuent ces tâches de routine avec sérieux.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e3.1	Ils surveillent et documentent les travaux de nettoyage (par ex. sols, surfaces, vitrines) conformément au système d'assurance qualité de l'entreprise. (C3)		
e3.2	Ils surveillent et documentent la température (par ex. des locaux, des entrepôts, des réfrigérateurs) conformément au système d'assurance qualité de l'entreprise. En cas d'écarts, ils informent la ou le responsable technique. (C3)		
e3.3	Ils surveillent et documentent les locaux de la droguerie en ce qui concerne les infestations par des nuisibles et en fonction du système d'assurance qualité de l'entreprise. En cas d'infestation, ils informent la ou le responsable technique. (C3)		
e3.4	Ils mettent les balances à niveau, les étalonnent et consignent les opérations effectuées. (C3)		Ils mettent les balances à niveau, les étalonnent et consignent les opérations effectuées. (C3)
e3.5	Ils utilisent des outils numériques en tenant compte des exigences de sécurité de l'entreprise. (C3)		

Compétence opérationnelle e4 : Rechercher les évolutions sur le marché de la droguerie et proposer des mesures au sein de l'équipe

Les droguistes CFC suivent l'évolution du marché des produits de droguerie, analysent les informations avec un regard critique et proposent des mesures concrètes à mettre en œuvre dans l'entreprise.

Ils identifient les tendances et les changements dans le quotidien professionnel et effectuent des recherches ciblées et critiques dans les canaux d'information appropriés. Ils en tirent des conclusions quant aux répercussions sur l'assortiment, le conseil et l'exploitation et formulent des propositions concrètes telles que des compléments de produits, des formations ou des activités. Ils les présentent à l'équipe ou à des supérieurs hiérarchiques. Ils réfléchissent à leur propre niveau de connaissances afin de l'élargir en permanence à l'aide de sources fiables.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e4.1	Ils observent et identifient les évolutions du marché et les tendances des produits dans le cadre de leur travail quotidien. (C4)		
e4.2	Ils recherchent des développements à partir de sources d'information appropriées et vérifient l'exactitude des informations. (C4)	Ils appliquent des méthodes et des outils de recherche de manière ciblée. (C3) Ils évaluent de manière critique la qualité de différentes sources d'information, les comparent et justifient le choix de sources fiables. (C4) Ils interprètent efficacement les informations professionnelles analysées (par ex. de Pharmavista, du Compendium). (C3)	
e4.3	Ils déduisent les conséquences et les mesures possibles pour la droguerie (par ex. nouveaux produits, formations, activités). (C5)		
e4.4	Ils présentent des évolutions et des propositions de mesures à l'équipe ou à des supérieurs hiérarchiques et ils les adaptent si nécessaire. (C5)		

e4.5	Ils réfléchissent à leur propre niveau de connaissances et élargissent continuellement leurs connaissances professionnelles à partir de sources fiables (par ex. sur les principes actifs, les changements de listes, la législation, les indications). (C4)	Ils décrivent les possibilités actuelles de formation continue dans le domaine professionnel et expliquent leur utilité. (C2) Ils acquièrent de manière autonome des connaissances professionnelles à partir de sources fiables et documentent les résultats de manière structurée. (C3)	

Compétence opérationnelle e5 : Boucler les opérations quotidiennes de la droguerie

Les droguistes CFC clôturent la journée de travail de manière fiable et conformément aux directives de l'entreprise.

Ils effectuent la clôture de caisse, arrêtent correctement les systèmes informatiques et sécurisent l'établissement conformément aux règles.

	Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e5.1	Ils effectuent la clôture de caisse du jour. (C3)		
e5.2	Ils arrêtent les systèmes informatiques d'entreprise selon les directives. (C3)		
e5.3	Ils ferment le magasin selon les procédures de l''entreprise. (C3)		

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'Association Suisse des drogueries signataires. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC.

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

[Lieu, date]

Association Suisse des Drogueries

La présidente/Le président

[Prénom, nom]

La secrétaire générale/Le secrétaire général

[Prénom, nom]

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 :
Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC	*Version électronique* Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) *Version papier* Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Dossier de formation	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Rapport de formation	Modèle SDBB | CSFO www.droguerie.ch Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Documentation de la formation initiale en entreprise	Modèle SDBB | CSFO www.droguerie.ch Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Exigences minimales en matière d'assortiment et de prestations	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Programme de formation pour les cours interentreprises	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes
Règlement d'organisation de la Commission pour le développement professionnel et la qualité	Schweizerischer Drogistenverband Association suisse des droguistes

Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (Etat au xx.xx.20xx [Date d'entrée en vigueur])

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 CFC 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 : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2. (état au 01.01.2023)	
Article, lettre, chiffre	**Travail dangereux** (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
2a	**Contrainte psychique** a) Travaux qui dépassent les capacités cognitives ou émotionnelles des jeunes, notamment : 2. la surveillance de personnes dans un état instable sur le plan physique ou psychique, l'apport de soins à celles-ci ou leur accompagnement.
3a	**Contrainte physique** a) Manipulation sans moyens auxiliaires de charges de plus de : 1. 15 kg pour les hommes et 11 kg pour les femmes de moins de 16 ans, 2. 19 kg pour les hommes et 12 kg pour les femmes de plus de 16 ans et de moins de 18 ans.
5a	**Agents chimiques impliquant des dangers physiques** a) Travaux avec des substances et des préparations qui, en raison de leurs propriétés, sont associées à au moins une des mentions de danger (phrases H) ci-après dans la classification établie par le règlement (CE) n° 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, de l'ordonnance du 5 juin 2015 sur les produits chimiques (OChim) : 4. liquides inflammables : H224, H225.
6a	**Agents chimiques impliquant des dangers toxicologiques** a) Travaux avec des substances et des préparations qui, en raison de leurs propriétés, sont associées à au moins une des mentions de danger (phrases H) ci-après dans la classification établie par le règlement (CE) n° 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, Ochim : 1. toxicité aiguë : H301, H311, H331, 2. corrosion cutanée : H314, 3. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition unique : H370, H371, 4. toxicité spécifique pour certains organes cibles à la suite d'une exposition répétée : H372, H373, 5. sensibilisation respiratoire : H334, 6. sensibilisation cutanée : H317, 7. cancérogénicité : H350, H351, 8. mutagénicité sur les cellules germinales : H341, 9. toxicité pour la reproduction : H361f, H361d.
6b	**Agents chimiques impliquant des dangers toxicologiques** b) Travaux qui entraînent un risque important de maladie ou d'intoxication en raison de l'emploi : 3. d'agents chimiques ne devant pas être classés selon le règlement (CE) n° 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim, mais présentant une des propriétés mentionnées à la let. a, notamment les produits pharmaceutiques et les cosmétiques.
7a	**Agents biologiques** a) Travaux avec des objets pouvant être contaminés par des virus, bactéries, champignons ou parasites pathogènes.

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2. (état au 01.01.2023)	
Article, lettre, chiffre	**Travail dangereux** (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
7b	**Agents biologiques** b) Travaux entraînant une exposition à des microorganismes des groupes 3 et 4 visés à l'art. 3, al. 2, de l'ordonnance du 25 août 1999 sur la protection des travailleurs contre les risques liés aux microorganismes.
8b	**Outils de travail dangereux** b) Outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégées par des dispositifs de protection ou le sont seulement par des dispositifs de protection réglables ; sont notamment visées les zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc.
10a	**Environnement de travail présentant un risque élevé d'accident professionnel** a) Travaux impliquant un risque de chute, en particulier à des postes de travail en hauteur.

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	**Danger(s)**	**Article(s)** [4]	**Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance**	**Mesures d'accompagnement prises par le professionnel[3] 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	Fréquemment	Occasionnellement
Conseiller la clientèle de manière holistique dans le maintien et la restauration de sa santé	• Stress émotionnel dû à la confrontation avec la maladie	2a2	• Gestion du stress et des situations de communication exigeantes • Gestion du stress émotionnel • Gestion de l'agressivité et désescalade Suva LC 67010.f «Stress»	1re-4e AA	1re AA	1re AA	Apprendre à connaître et à appliquer des stratégies de gestion du stress. Former aux stratégies d'adaptation face au stress (coping). Surveillance et coaching dans la vie professionnelle	1re AA	2e-3e AA	4e AA
Levage, transport et déplacement de charges, par exemple des conteneurs lors de la gestion du stock de marchandises	• Surcharge de l'appareil locomoteur	3a	• Concevoir un processus de travail ergonomique • Appliquer la bonne technique de levage • Utiliser des aides/des supports • Si nécessaire, soulever/porter/déplacer les contenants/bidons à deux • Éviter les charges qui dépassent les capacités physiques • Prévoir un changement d'activité • Respecter les pauses de récupération Suva LC 67199.f «Alléger la charge» Suva Brèves instructions 88315.f et 88316.f «Porter	1re-4e AA	1re-2e AA	-	Instruction et application pratique	1re AA	2e AA	3e-4e AA

3 Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'Orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

[4] Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 01.01.2023

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	**Danger(s)**	**Article(s)** [4]	**Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance**	**Mesures d'accompagnement prises par le professionnel[3] 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	Fréquemment	Occasionnellement
			futé» (seulement disponible en PDF) CFST BI 6245.f «Manutention de charges» Commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail «Commentaires de l'art. 25, al. 2»							
Manipulation de produits dangereux lors de - la préparation/fabrication de produits de la droguerie - le nettoyage des appareils et des places de travail - l'élimination de produits chimiques et de médicaments non commercialisables	• Irritations de la peau, brûlures • Allergies, eczémas • Irritation des voies respiratoires • Irritation des muqueuses • Risque d'étouffement • Lésions aux yeux (éclaboussures) • Danger d'incendie et d'explosion • Cancérigène • Mutagène • Toxicité pour la reproduction	5a 6a 6b	• Détermination des catégories de danger des produits chimiques et des voies d'exposition sur le lieu de travail (orale, cutanée et par inhalation) • Obligations et responsabilités de la personne en formation en matière de sécurité et de protection (moyens de prévention technique, EPI, sécurité des tiers) • Savoir comment choisir et utiliser un équipement de protection individuelle approprié (par exemple, gants, masque, lunettes) • Aspiration à la source et ventilation des locaux • Connaissance des responsabilités de l'employeur et de sa propre responsabilité en tant que travailleur dans le cadre de l'obligation de diligence lors de la manipulation de produits chimiques • Phrases H et P, symboles de danger • Prise en compte des informations figurant sur les fiches de données de sécurité et les étiquettes • Protection de la peau • Ne pas transvaser de substances dangereuses dans des contenants alimentaires Suva FI 11030.f «Substances dangereuses. Ce qu'il faut savoir» Suva FI 44074.f «Protection de la peau au travail» ww.infochim.ch Suva LC 67204.f «Produits chimiques dangereux pour la santé» Suva LC 67013.f «Emploi de solvants» Suva FI 66113.f «Demi-masques de protection respiratoire contre les poussières. Points essentiels en matière de sélection et d'utilisation» Suva LC 67035.f «Protection de la peau au travail»	1re-4e AA	2e-3e AA	? AA	Instruction et application pratique Les instructions sont données par une personne disposant des compétences requises Cours «Connaissances techniques sur les produits chimiques»	1re AA	1re-2e AA	3e-4e AA

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	**Danger(s)**	**Article(s)** [4]	**Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance**	**Mesures d'accompagnement prises par le professionnel[3] 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	Fréquemment	Occasionnellement
			Suva Film «Napo dans 'Protégez votre peau !'» Suva dépliant 84033.f «Trois conseils pour des mains saines» SECO FI 710.245.f «Protection de la peau pour l'utilisation des produits chimiques en entreprise» www.chematwork.ch www.suva.ch/cmr Notice C04 chemsuisse: Connaissances techniques pour la remise							
Effectuer des actes médicaux simples (par exemple, soins de plaies simples, perçage d'oreilles) Éliminer les produits chimiques et les médicaments non commercialisables (aiguilles)	• Auto-infection, contamination, infection par un tiers, risque d'infection par contact avec des micro-organismes • coupure/piqûre à l'aide d'outils tranchants et pointus • Contact avec des principes pharmacologiquement actifs	7a 7b	• Gestion de l'hygiène, de la désinfection, de la stérilisation, de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de l'environnement • Protection vaccinale et prévention des infections • Infections lors de l'interaction avec les clientes/clients Suva FI 2869-30.f «Prévention des infections par voie sanguine dans le secteur de la santé» Suva Affiche 2865.f «Je me suis piqué(e)! Mesures suite à une exposition sanguine»	1re-4e AA	3e AA	? AA	Instruction et application pratique Protection vaccinale contre les hépatites A et B recommandées	1re-2e AA	3e AA	4e AA
Travailler avec des appareils à mélanger, des presses à comprimés, etc. dans la fabrication/préparation de produits de la droguerie	• Etre blessé • Etre écrasé • Se couper • Bruit	8b	• Utilisation sûre des machines et des équipements (manuels d'utilisation des fabricants) • Porter un équipement de protection individuelle approprié (protection auditive, oculaire et respiratoire, le cas échéant) Suva LC 67184.f «Protection oculaire dans l'industrie et les arts et métiers» Suva LC 67020.f «Protecteurs d'ouïe»	1re-4e AA	2re-3e AA	-	Instruction et application pratique	1re-2e AA	3e AA	4e AA
Travailler avec des échelles/escabeaux lors de la gestion du stock, des mesures de promotion des ventes et des travaux de nettoyage	• Chute	10a	• Utilisation correcte des échelles Suva FI 44026.f «Travailler en toute sécurité avec des échelles portables et des escabeaux» Suva Contrôle des connaissances 88291.f et 88291-1 «Questionnaire sur les échelles portables» Suva FC 67028.d «Echelles portables et escabeaux» www.suva.ch ➔ «FAQ Echelles»	1re-4e AA	-	-	Instruction et application pratique	1re-2e AA	3e AA	4e AA

Légende : CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle;

Abréviations possibles : AA : année d'apprentissage ; BR : brochure ; LC : liste de contrôle]

Annexe 3 : Professions apparentées

Sont considérées comme professions apparentées au sens de l'art. 10, let. e, de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de droguiste CFC les professions suivantes :

- assistante en pharmacie / assistant en pharmacie CFC ;
- droguiste qualifié/e selon le règlement du 22 mars 1996.

Glossaire (*voir Lexique Recherche - Lexique)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.
La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr[5].

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : Le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles » :** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification « culture générale** » : Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 9 avril 2025 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.[6] Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

[5] **RS 412.10**
[6] **RS 412.101.241**

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (par ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; Orfo)

Une Orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une Orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une Orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*
Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'Orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux personnes en formation, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'Orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve)