



L'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales), association paritaire, conduit des études à la demande des CPNEF-FP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle). Ses travaux, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines des changements en cours. Ils apportent des éléments de réflexion aux partenaires sociaux dans le cadre de l'élaboration de leur politique emploi-formation. Les essentiels donnent une vision synthétique des principaux résultats de chaque étude.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

AFFINER LA CONNAISSANCE POUR ADAPTER LES EMPLOIS

Les pharmacies d'officine sont des acteurs de santé de proximité essentiels dont le périmètre d'intervention s'est élargi afin de répondre aux besoins des patients notamment en termes de prévention et d'accompagnement. Leurs nouvelles missions sont principalement du ressort du pharmacien, qu'il soit titulaire ou salarié. Elles impactent également le technicien/préparateur en pharmacie qui seconde les pharmaciens dans toutes leurs tâches et ont, de ce fait, un rôle déterminant dans le système de santé. Compte tenu de ces évolutions, ces professionnels sont de plus en plus mobilisés au comptoir au détriment des autres activités de support dont celles liées à la logistique. Or, ces activités de logistique sont primordiales pour le bon fonctionnement des officines et nécessitent des compétences spécifiques à leur activité. Nombre

d'officines emploient déjà un salarié affecté aux activités de logistique sans que celui-ci ait bénéficié d'une formation adaptée.

Afin de mesurer les besoins des pharmacies d'officine sur la fonction logistique, la CPNE-FP de la pharmacie d'officine a sollicité l'OMPL afin d'en définir le périmètre, de déterminer l'opportunité de créer un nouvel emploi et de construire, le cas échéant, une offre de formation adaptée.

Les entretiens qualitatifs et l'enquête en ligne ayant mis en évidence l'importance de cette fonction dans des officines en mutation, un référentiel d'activités et de compétences a été formalisé en lien étroit avec les partenaires sociaux de la branche.





“

Entre **50 %** et **100 %** des officines emploient un salarié à temps complet dédié aux activités de logistique.

“

100 % des titulaires de grandes pharmacies jugent opportun la création d'une formation spécifique.

“

12 300 personnes pourraient être formées à terme.



ENSEIGNEMENTS CLÉS DE L'ENQUÊTE

49 %

des pharmacies emploient un logisticien¹ et un quart plusieurs. Plus les pharmacies ont un effectif salarié important, plus cet emploi est fréquent.

64 %

des pharmacies équipées d'un robot et/ou d'un automate emploient au moins un logisticien contre 42 % de celles qui n'en sont pas équipées. Elles sont aussi plus nombreuses à l'employer à temps complet: 83 % contre 66 % de celles qui n'en sont pas équipées.

100 %

des pharmacies réalisant moins de 50 % de leur CA (chiffre d'affaires) sur les médicaments emploient au moins un logisticien contre 45 % de celles en générant plus de 70 %.

72 %

des pharmacies indiquent salarier au moins un logisticien à temps complet. Ce pourcentage varie de 100 % dans les pharmacies de 20 à 49 salariés à 50 % dans celles de 1 à 4 salariés.

79 %

des pharmacies déclarent que leurs logisticiens assument des activités périphériques administratives. Plus les pharmacies sont petites (en effectif et CA) et plus les postes de logisticiens sont polyvalents.

L'intitulé de poste le plus utilisé est celui de « rayonniste ». Plus les salariés positionnés sur des fonctions logistiques sont nombreux, plus l'organisation du travail et les appellations de poste sont spécialisées.

60 %

des pharmaciens titulaires sont intéressés par le recrutement d'un logisticien préalablement formé.

100 % des titulaires de pharmacies de 50 salariés et plus.

75 %

des titulaires jugent opportun de créer une formation spécifique de logisticien en pharmacie d'officine à dominante logistique.

Cet avis est partagé par 100 % des titulaires de grandes pharmacies. Parmi eux, 81 % privilégient l'alternance à une formation classique.

52 %

des pharmaciens titulaires intéressés par une formation de logisticien en pharmacie d'officine l'envisageraient pour perfectionner les salariés en poste et pour remplacer des salariés suite à leur départ.

Les grandes pharmacies, qui emploient le plus souvent un logisticien en, privilégient le perfectionnement. Seuls 18 % des répondants ne seraient pas susceptibles de mobiliser une formation.

60 %

des titulaires se disent intéressés par le recrutement de logisticiens formés spécifiquement à ce métier.

En extrapolant ces résultats à la population totale de 20 502 pharmacies d'officine, cela représenterait environ 12 300 personnes à former, sans précisions sur les échéances ou les flux annuels.

¹ : Le terme « logisticien » est utilisé pour désigner les salariés prenant en charge les activités logistiques même si dans certaines pharmacies d'autres intitulés de poste sont utilisés.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

Le référentiel d'activités et de compétences du logisticien en pharmacie d'officine s'articule

autour de trois blocs, chacun détaillant des activités spécifiques et des compétences mobilisées.

❶ Bloc d'activités à dominante logistique

A.1.1 Réception des livraisons de médicaments, de produits de parapharmacie, de produits diététiques et des matériels médicaux et contrôle de la conformité des livraisons aux commandes :

- vérifier la quantité, la qualité, la date de péremption et le prix d'achat des produits livrés au regard de la commande passée afin de procéder, si besoin, à une réclamation auprès du fournisseur en rapprochant le bon de commande et le bon de livraison ou le bon de commande et la facture ;
- mettre de côté et isoler les produits spécifiquement commandés pour un patient (« les promis ») afin d'éviter qu'ils soient intégrés au stock de la pharmacie et délivrés à un autre patient et les produits à statut particulier (stupéfiants et ceux à conserver au froid) ou regard de la réglementation.

A.1.2 Rangement des médicaments, des produits de parapharmacie, des produits diététiques et des matériels médicaux et mise en rayon des produits de parapharmacie, des produits diététiques et de certains médicaments en libre-accès :

- identifier le type de produit concerné afin de ranger chaque produit dans l'espace approprié incluant la mise en rayon et en tête de gondoles de certains produits (« merchandising ») ;
- étiqueter des produits en libre accès afin de respecter la réglementation générale en matière d'information des consommateurs et en indiquant généralement le prix sur une réglette ;
- appliquer les règles de nettoyage et désinfection des locaux et des matériels médicaux dans une pièce spécifique de la pharmacie afin d'être en conformité avec la réglementation spécifique.

A.1.3 Suivi de la réception des commandes auprès des différents fournisseurs :

- vérifier les factures adressées par les fournisseurs par rapport aux produits effectivement reçus afin de permettre de procéder au règlement des factures ou à une demande d'avoir à destination du fournisseur ;
- préparer une demande d'avoir à destination d'un fournisseur afin d'obtenir le remboursement de produits lorsqu'une livraison n'est pas conforme à la commande initiale ;
- identifier la liste des produits commandés toujours en attente de livraison (i.e. les reliquats) et relancer les fournisseurs des produits concernés pour en connaître la date de livraison.

A.1.4 Préparation de commandes dans le cadre de relations entre la pharmacie d'officine et les fournisseurs/autres pharmacies ou avec les patients/clients :

- sélectionner les produits à destination de clients des fournisseurs/autres pharmacies ou des patients/clients de la pharmacie afin de leur livrer ces produits dans les délais impartis.
- contrôler la sélection et la comparer avec la commande du client pour s'assurer de sa conformité.



“

Au-delà d'un cœur de métier à dominante logistique, différentes activités peuvent être confiées au logisticien.

”

3 blocs d'activités structurent le référentiel d'activités du logisticien en pharmacie d'officine.

A.1.5 Livraison de médicaments, des produits de parapharmacie, des produits diététiques et des matériels médicaux dans le cadre de relations entre la pharmacie d'officine et les fournisseurs ou autres pharmacies ou dans le cadre de relations entre la pharmacie d'officine et leurs patients :

- livrer les produits et matériels médicaux dans les délais impartis pouvant, dans certains cas, impliquer de conduire un véhicule.
- optimiser le chargement du véhicule afin d'assurer un déchargement rapide et organisé sur chaque point de livraison ;
- organiser des tournées de façon à optimiser les trajets en tenant compte des priorités, horaires et des distances géographiques ;
- utiliser les outils spécifiques (par exemple, un GPS) pour planifier les itinéraires et éviter les retards dus à la circulation ou à des imprévus ;
- expliquer aux clients/patients les conditions spécifiques de conservation des produits livrés (température, durée de conservation, etc.) afin de garantir leur bonne utilisation ;
- vérifier le bon état du véhicule d'éviter tout incident technique pouvant compromettre une tournée.

A.1.6 Suivre les stocks de la pharmacie avec les outils dédiés à la gestion de stocks :

- identifier et retirer les produits périmés en vue du respect de la réglementation et en gérer la destination ;
- réaliser l'inventaire en vue de l'identification des écarts éventuels entre le stock théorique et le stock réel de la pharmacie.

📌 Bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication externe

A.2.1 Vérification des prix de ventes et des coefficients appliqués :

- vérifier les prix d'achat et de vente pour éviter les erreurs dans la facturation ;
- analyser les coefficients pour anticiper les variations de prix ;
- transmettre les informations aux pharmaciens titulaires et/ou aux préparateurs/techniciens en pharmacie en cas d'anomalies détectées (par exemple, un écart de prix) pour qu'elles soient traitées.

A.2.2 Étiquetage du prix des produits :

- maîtriser les obligations liées à l'étiquetage (prix unitaire, prix au kilogramme et/ou au litre) afin de garantir une information transparente pour les clients / patients et respecter la réglementation générale en matière d'information des consommateurs ;
- réaliser les étiquettes de prix, contrôler leur conformité et les mettre à jour en utilisant des supports adaptés pour permettre leur compréhension par tous les clients – en général sur des réglettes.

A.2.3 Réponses de premier niveau aux appels téléphoniques entrants :

- répondre aux appels téléphoniques entrants afin de renseigner les fournisseurs et les patients/clients de la pharmacie sur son périmètre de compétences ;
- qualifier la demande pour passer, si besoin, le relais à un pharmacien ou à un préparateur ou à un préparateur/technicien en pharmacie sur les sujets relevant de la compétence exclusive et réglementée de ces professionnels.

A.2.4 Archivage de factures des divers fournisseurs :

- archiver les factures reçues et émanant de divers fournisseurs afin de faciliter leur transmission au comptable externe de la pharmacie.



“

Plus de la moitié des pharmaciens envisagent de mobiliser la formation selon une double logique : perfectionnement des salariés déjà en poste et recrutement des salariés.

“

79 % des logisticiens assument des activités périphériques.



“

60 % des pharmaciens titulaires déclarent qu'ils seraient intéressés par la perspective de recruter un ou des logisticiens préalablement formé(s).

“

La certification aurait, vocation à se situer au niveau 4 dans la nomenclature des niveaux de qualifications.

A.2.5 Traitement des rejets tiers-payants liés à des motifs administratifs :

- connaître le fonctionnement du tiers payant et du système de télétransmission des feuilles de soins pour comprendre les motifs des rejets et retours NOEMIE ;
- traiter les rejets tiers-payants liés à des motifs administratifs auprès des organismes de sécurité sociale, des complémentaires santé et des patients pour porter au minimum les montants imputés sur les médicaments remboursés.

A.2.6 Communication de la pharmacie sur Internet et sur les réseaux sociaux :

- créer des publications professionnelles et des contenus avec des messages et des visuels adaptés pour assurer la visibilité de la pharmacie sur les réseaux sociaux utilisés - dans le respect de la réglementation et de la déontologie ;
- alimenter régulièrement le site Internet de la pharmacie et les pages de la pharmacie sur les réseaux sociaux afin d'informer les clients / patients sur les offres de la pharmacie.

🔊 Bloc d'activités à dominante passation de commandes

A.3.1 Passation de commandes de consommables non spécifiques à l'activité pharmaceutique :

- surveiller l'état des stocks pour anticiper les quantités à commander ;
- passer des commandes de consommables classiques dans toute entreprise (ramettes de papiers, rouleaux de carte bancaire, sachets, etc.) afin de permettre le fonctionnement opérationnel de la pharmacie.

A.3.2 Passation de certaines commandes de médicaments, de produits parapharmaceutiques, de produits de nutrition et de matériels médicaux :

- surveiller l'état des stocks pour anticiper les quantités à commander ;
- passer certaines commandes spécifiques de médicaments, de produits de parapharmacie, de compléments alimentaires auprès des fournisseurs afin de disposer des stocks suffisants.

OFFRE DE FORMATION

Il est préconisé que la certification soit accessible via l'apprentissage, conformément aux attentes des employeurs interrogés, en veillant à respecter la durée minimale de la formation (25 % de la durée totale du contrat). Les organismes de formation habilités devraient, sauf exceptions territoriales, bien connaître le secteur de l'officine et intervenir déjà sur le DEUST de Préparateur/Technicien en pharmacie.

Les objectifs de la formation pourraient être les suivants :

- réceptionner les produits et contrôler les produits reçus ;
- ranger les produits reçus conformément à la réglementation ;

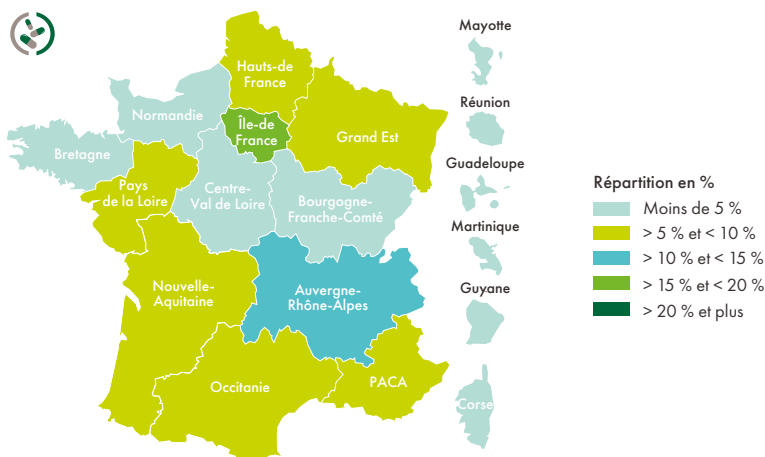
- suivre et contrôler les stocks ;
- préparer une commande ;
- livrer des produits à des patients dans le respect de la législation ;
- traiter les rejets tiers payants liés à des motifs administratifs ;
- alimenter les pages de la pharmacie sur les réseaux sociaux ;
- archiver les factures ;
- effectuer les commandes spécifiques.

La préparation du permis B, dans les cas où dans certaines pharmacies il serait nécessaire pour exercer le métier, pourrait être intégrée dans le cursus de formation. Dans cette hypothèse, les droits ouverts au CPF pourraient être mobilisés pour le financer².

2: Le permis B peut être financé via le Compte Personnel de Formation (CPF). D'autres aides sont également disponibles, notamment pour les jeunes: l'aide au permis destinée aux apprentis de 16 à 25 ans, le dispositif « Permis à 1 € par jour », des aides locales ou celles proposées par les Missions Locales pour les jeunes en difficulté, les bourses d'engagement ou le volontariat ainsi que les aides spécifiques de France Travail ou de l'Agefiph pour les jeunes en situation de handicap.

PHARMACIE D'OFFICINE EN CHIFFRES

❶ Répartition régionale des entreprises employeuses (%)




23 543
Officines


134 580
Salariés


85,6 %
Femmes


14,4 %
Hommes

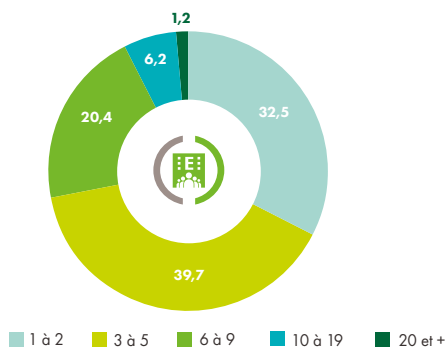

79,3 %
CDI


11,1 %
CDD

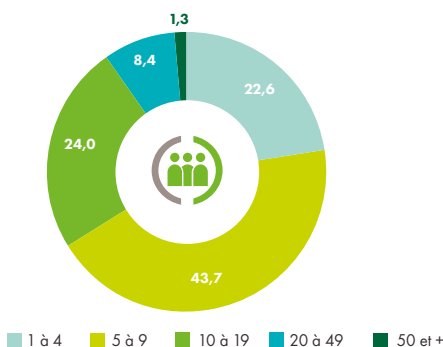

69,8 %
Temps complet


30,2 %
Temps partiel

❷ Répartition des entreprises par taille (%)



❸ Répartition des salariés par taille d'entreprise (%)



❹ Répartition des principaux effectifs salariés par professions et catégorie sociale (PCS) (%)



❺ Répartition des salariés par genre et type de métier (%)

