

2025



Pharmacie d'officine

MÉTIERS DE LA LOGISTIQUE DANS LES PHARMACIES D'OFFICINE



Ompl



ÉDITO

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.

Ces mutations se cumulant avec des évolutions structurelles et organisationnelles : progression de la taille des officines (28 % des salariés dans une officine de moins de 10 salariés en 2017 contre 36,6 en 2002) et tensions sur le recrutement des pharmaciens et des techniciens/préparateurs, elles ont conduit la CPNE-FP à solliciter l'OMPL pour la réalisation d'une étude sur les métiers de la logistique. Celle-ci, conduite en partenariat avec la CPNE-FP, conclue à la pertinence de la création d'un métier de logisticien en pharmacie d'officine et d'une formation axée sur les compétences attendues pour l'exercice de ce métier.

L'OMPL a mené à terme sa mission et passe maintenant le relais à la CPNE-FP pour la mise en œuvre.

Stevan JOVANOVIĆ
Président

Jacques NINEY
Vice-président



101 959
entreprises
employeuses



510 799
salariés



83,1 %
femmes



16,9%
hommes

3 secteurs



Cadre de vie-technique



Juridique



Santé

11 branches



Entreprises
d'architecture



Études d'administrateurs
et mandataires judiciaires



Cabinets dentaires libéraux



Cabinets ou entreprises
d'expertises en automobile



Cabinets d'avocats



Laboratoires de biologie
médicale extra-hospitaliers



Offices de commissaires-priseurs
judiciaires et sociétés de ventes volontaires
de meubles aux enchères publiques



Cabinets médicaux



Pharmacie d'officine



Études d'huissiers
de justice



Cabinets et cliniques
vétérinaires



+ de 200
publications



26
baromètres annuels



Rencontres régionales
et conférences thématiques



SOMMAIRE

04 Principaux résultats

Enseignements clés de l'enquête
Référentiel d'activités et de compétences
Offre de formation

09 Étude financée et copilotée par l'OMPL

Contexte
Objectifs et méthodologie
Partenaires

11 Détail des activités logistiques

Panorama des logisticiens
Contours du métier et des activités
Référentiel d'activités
Une formation opportune
Vers un référentiel de formation

52 Annexe

PRINCIPAUX RÉSULTATS

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 plein. 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.

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.

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 impayés 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.





① 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 para-pharmaceutiques, 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 para-pharmacie, 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, avec un contrat de six mois incluant 250 heures de formation en CFA/OFA. 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.

ÉTUDE FINANCÉE ET COPILOTÉE PAR L'OMPL

CONTEXTE

La branche de la pharmacie d'officine regroupe 21 000 pharmacies employeuses et plus de 134 000 salariés. Parmi ces derniers, les métiers liés à la fonction logistique (magasinières, ouvrières du tri et manutentionnaires) représentent – en 2021 – 3,3 % des effectifs totaux de la branche. Cette proportion progresse d'année en année, en lien avec certaines évolutions impactant les pharmacies d'officine (livraison de médicaments à domicile, sites de vente en ligne, préparation de doses administrées...).

Dans ce contexte, la CPNE de la pharmacie d'officine a sollicité l'OMPL pour la réalisa-

tion d'une étude sur la filière logistique afin de :

- définir les activités logistiques dans les pharmacies d'officine, si nécessaire, déclinées par typologie de pharmacies ;
- identifier les organisations du travail actuelles et envisageables sur ces activités logistiques ;
- apporter des éléments pour éclairer les décisions en matière de politique d'emploi et de formation (mobilisation de formations initiales existantes ou continues ou création de nouvelles formations).

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La mission poursuivait les objectifs suivants :

- identifier les évolutions en cours ou prospectives qui impactent la fonction logistique ;
- réaliser une cartographie de la fonction logistique dans les pharmacies d'officine au regard des évolutions à l'œuvre et de leurs impacts selon une typologie d'officines ;
- construire et valider le référentiel d'activités de la fonction logistique dans les pharmacies d'officine ;
- identifier les personnes en charge de chacune de ces activités autres que le pharmacien et que le préparateur en pharmacie ;
- donner une évaluation du volume d'emplois actuels ou prévisionnels sur cette fonction ;
- construire un référentiel de compétences de la fonction logistique dans les pharmacies d'officine en écho au référentiel d'activités ;
- réaliser une analyse des formations relatives à la logistique, mettre en évidence les écarts éventuels au regard des besoins et rédiger, s'il y a lieu, un référentiel de formation.

La présente étude s'est appuyée sur :

Des entretiens auprès de **11 pharmaciens titulaires** répartis dans différentes régions afin d'identifier les halos d'activités de la fonction logistique dans les pharmacies d'officine



Des entretiens auprès de plusieurs professionnels de **21 pharmacies** d'officines répartis dans différentes régions afin de préciser les activités relevant de cette fonction



Une enquête en ligne entre le 5 décembre 2024 et le 3 janvier 2025 mobilisant **956 répondants** (soit **5 %** de la population cible)

Le référentiel d'activités et de compétences du logisticien en pharmacie d'officine a été construit par étapes successives :

- identification des halos d'activités dans le cadre de 11 entretiens en ligne avec un échantillon de pharmaciens titulaires ;
- déclinaison des halos d'activités en un référentiel d'activités à la faveur des 21 entretiens sur site ou en ligne avec des pharmaciens titulaires, des logisticiens en pharmacie d'officine et d'autres salariés de la pharmacie avec lesquels ils interagissent ;

- stabilisation et présentation pour validation du référentiel d'activités du logisticien en pharmacie d'officine dans le cadre du comité de pilotage paritaire de l'étude ;
- confirmation des activités du logisticien en pharmacie d'officine dans le cadre d'une enquête en nombre auprès de l'ensemble des pharmaciens titulaires ;
- déclinaison du référentiel d'activités en compétences dans le cadre d'un travail d'inférence puisque la compétence ne constate pas mais se déduit des activités observables.

PARTENAIRES

Ce travail a été réalisé en coproduction. Les partenaires et copilotes de l'étude sont :

- l'OMPL ;
- la CPNE-FP de la pharmacie d'officine ;
- le cabinet SAULEA.

L'OMPL est le financeur de cette étude. Il est l'observatoire prospectif duquel relève la branche professionnelle. Il a une mission de production d'études sur les enjeux emploi-formation, notamment pour l'accompagnement des entreprises, dans la définition de leur politique de formation, et

des salariés, dans l'élaboration de leurs projets professionnels. L'OMPL est financé par l'OPCO EP.

La CPNE-FP a assumé la responsabilité du copilotage de cette étude. Elle joue un rôle clé pour l'appropriation et l'exploitation par la branche, ses entreprises et ses salariés, des analyses proposées dans le rapport.

Le cabinet de conseil SAULEA a été choisi, à la suite d'un appel d'offres, pour animer et produire la présente étude selon la méthodologie présentée ci-dessus.

DÉTAIL DES ACTIVITÉS LOGISTIQUES

PANORAMA DES LOGISTIENS

UN LOGISTICIEN DANS UNE PHARMACIE SUR DEUX

49 % des pharmaciens titulaires ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent avoir, au sein de leur officine, au moins un salarié dédié aux activités logistiques qui ne possède pas le titre de pharmacien adjoint, de préparateur / technicien en pharmacie, d'apprenti préparateur / technicien, ni celui

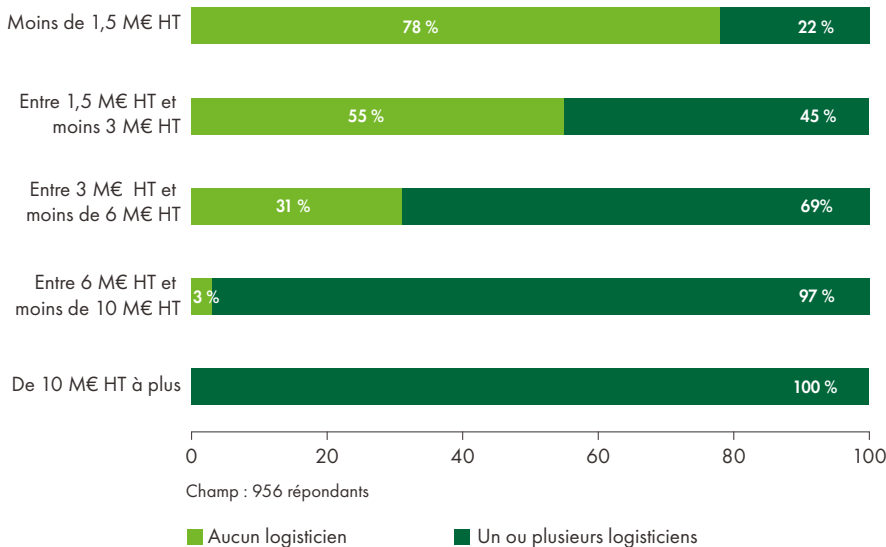
d'étudiant en pharmacie. Un quart indique en employer plusieurs.

La présence d'un logisticien au sein d'une officine tend à croître parallèlement à l'effectif salarié et au chiffre d'affaires (CA) de l'officine.

“

49 % des pharmaciens titulaires déclarent avoir au moins un salarié dédié aux activités logistiques.

🔍 Répartition des pharmacies en fonction du CA HT et selon qu'elles emploient ou pas un logisticien (en %)



Source: enquête en ligne, traitement Sauléa



Clé de lecture

Parmi les entreprises ayant un CA inférieur à **1,50 M€ HT**, **78 %** des pharmacies n'emploient pas de logisticien tandis que **22 %** en emploient.

“

100 % des pharmacies, comptant entre 20 et 49 salariés, emploient au moins un logisticien à temps complet.

—

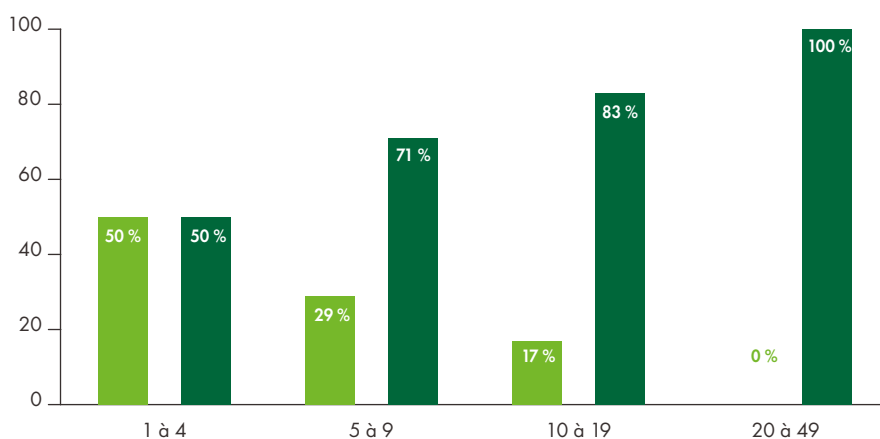
DES POSTES À TEMPS COMPLET

72 % des logisticiens, au sein des pharmacies répondantes à l'enquête en ligne, travaillent à temps complet.

La part de logisticiens à temps complet varie selon l'effectif global de la pharmacie. Ainsi, 100 % des pharmacies, comptant entre 20 et 49 salariés, emploient au moins un logisticien à temps complet. Cette tendance, mise

en évidence par l'analyse quantitative, fait écho aux informations recueillies lors de l'enquête qualitative : les titulaires de pharmacie de moins de cinq salariés cherchent souvent à mutualiser ce poste avec une autre officine du territoire en recrutant, chacune, un logisticien à mi-temps.

④ Répartition des pharmacies selon la durée du temps de travail du logisticien, en fonction de l'effectif salariés (%)



Champ : 353 répondants

Note : ce graphique inclut uniquement les pharmacies ayant déclaré employer un seul salarié en charge des activités logistiques.

■ Logisticien à temps complet ■ Logisticien à temps partiel

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Clé de lecture

Parmi les pharmacies comptant entre un à quatre salariés et employant un seul logisticien, **50 %** déclarent que ce dernier est à temps complet tandis que **50 %** indiquent qu'il est à temps partiel.

“

79 % des logisticiens assument également des activités périphériques.

—

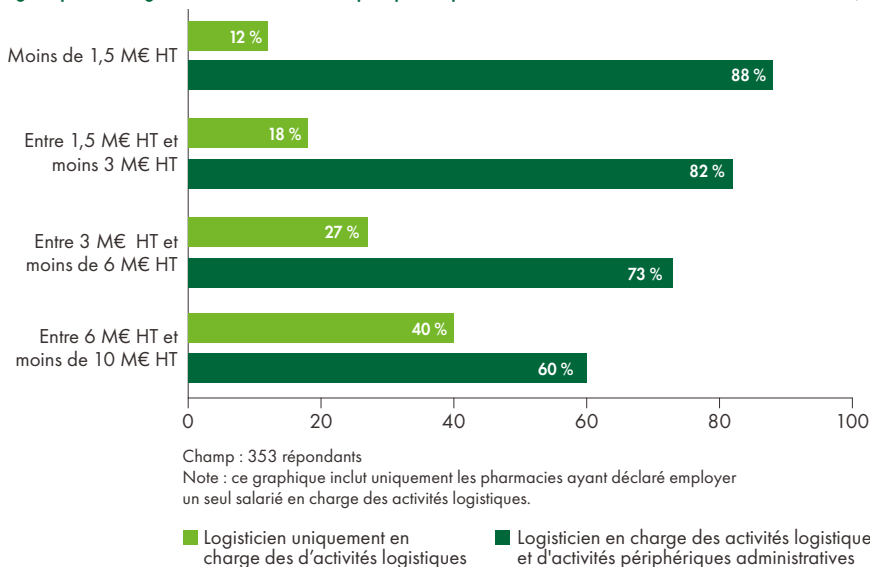
ACTIVITÉS LOGISTIQUES ET ACTIVITÉS DITES PÉRIPHÉRIQUES

79 % des logisticiens, au sein des pharmacies répondantes à l'enquête en ligne, assument également des activités périphériques au regard d'un cœur de métier logistique : réponse au téléphone de premier niveau,

passation de commandes de consommables courants...

Toutefois, plus le CA de l'officine est élevé, plus les logisticiens tendent à se concentrer exclusivement sur des activités purement logistiques.

❶ Répartition des pharmacies selon que le logisticien prend en charge uniquement des activités logistiques ou également des activités périphériques administratives, en fonction du CA HT (%)



Clé de lecture

Parmi les pharmacies ayant un CA de moins de **1,50 M€ HT** et employant un seul logisticien, **88 %** précisent que ce dernier assure des activités périphériques administratives, tandis que **12 %** déclarent qu'il n'en assure pas.

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

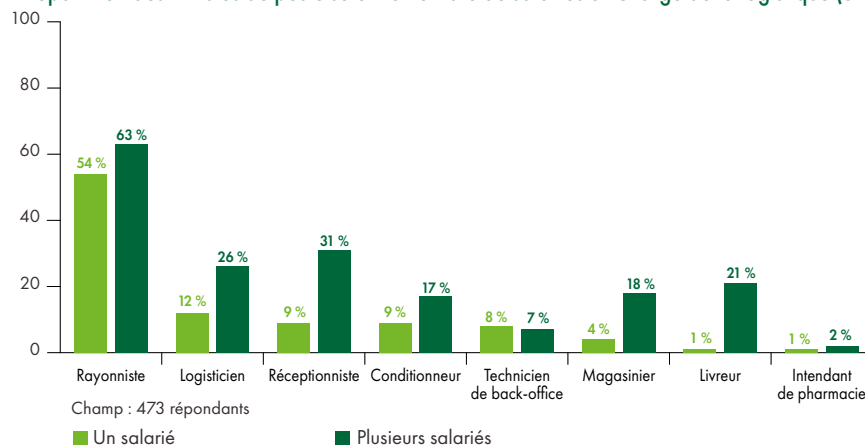
RAYONNISTE, INTITULÉ LE PLUS FRÉQUENT

L'intitulé de poste de travail le plus fréquemment mobilisé pour désigner les salariés en charge de la logistique, au sein des pharmacies répondantes à l'enquête en ligne, est celui de rayonniste.

Le terme « rayonniste » est mobilisé pour désigner ces salariés par :

- 54 % des pharmacies qui emploient un seul salarié sur un poste de logisticien ;
- 63 % des pharmacies qui emploient plusieurs salariés sur un poste de logisticien, pour désigner, au moins un des salariés.

❷ Répartition des intitulés de poste selon le nombre de salariés en charge de la logistique (en %) ❶



Clé de lecture

Parmi les pharmacies employant des salariés dédiés à la logistique, **54 %** indiquent que l'intitulé du poste du seul salarié en charge des activités logistiques est « rayonniste » tandis que les **63 %** qui emploient plusieurs salariés dédiés à la logistique déclarent qu'au moins un de leurs salariés porte cet intitulé de poste.

Source : Enquête en ligne, traitement Sauléa

ZOOM SUR LES ROBOTS ET AUTOMATES

L'enquête en ligne auprès des pharmaciens titulaires invalide l'intuition selon laquelle l'acquisition d'un robot ou d'un automate serait une alternative à l'embauche d'un

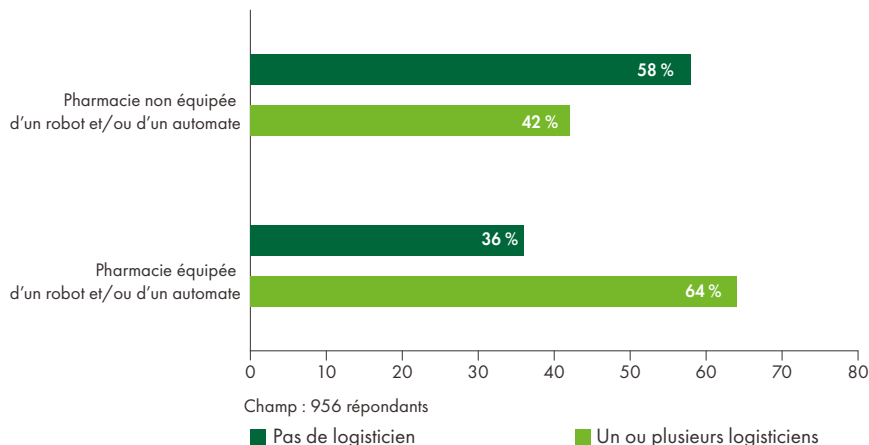
logisticien. Au contraire, les pharmacies dotées de tels équipements sont plus nombreuses à employer un ou plusieurs salariés en charge des activités logistiques.

① Répartition des pharmacies en fonction de l'équipement en robot ou automate et l'emploi ou pas d'un logisticien (%)



Clé de lecture

Parmi les pharmacies équipées d'un robot et/ou d'un automate, **64 %** déclarent employer un ou plusieurs logisticiens contre **36 %** qui n'en emploient aucun.



Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Dans la même veine, les pharmacies équipées d'un robot ou d'un automate sont plus nombreuses à employer un logisticien à

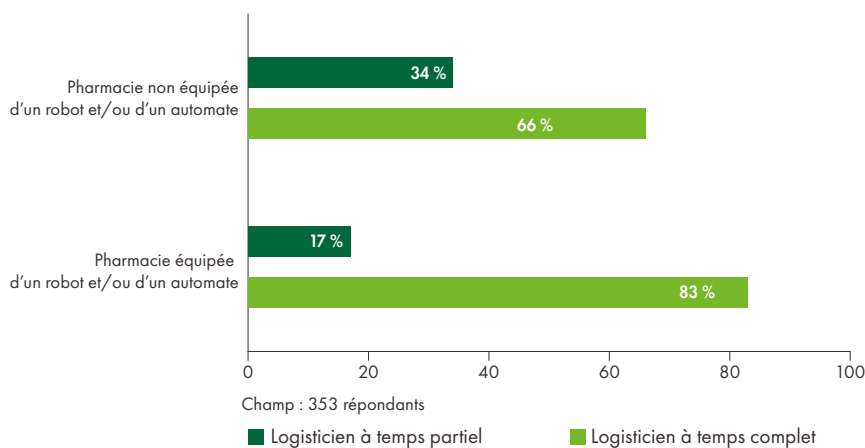
temps complet que celles qui n'en sont pas équipées.

② Répartition des pharmacies en fonction de l'équipement en robot et/ou automate et la durée du temps de travail du logisticien (%)



Clé de lecture

Parmi les pharmacies équipées d'un robot et/ou d'un automate, **83 %** déclarent employer un logisticien à temps complet, contre **17 %** qui indiquent qu'il est à temps partiel.



Source : Enquête en ligne, traitement Sauléa

POSTES PLUS FRÉQUENTS QUAND LA PART DU CA LIÉE À LA VENTE DE MÉDICAMENTS EST FAIBLE

Les pharmacies réalisant moins de 50 % de leur CA sur la vente de médicaments emploient plus fréquemment des logisticiens, les autres produits étant rangés manuellement. Ceci confirme l'hypothèse qu'il existe un cœur de métier logistique et que dans ce cadre, le logisticien est amené à assumer des activités annexes administratives,

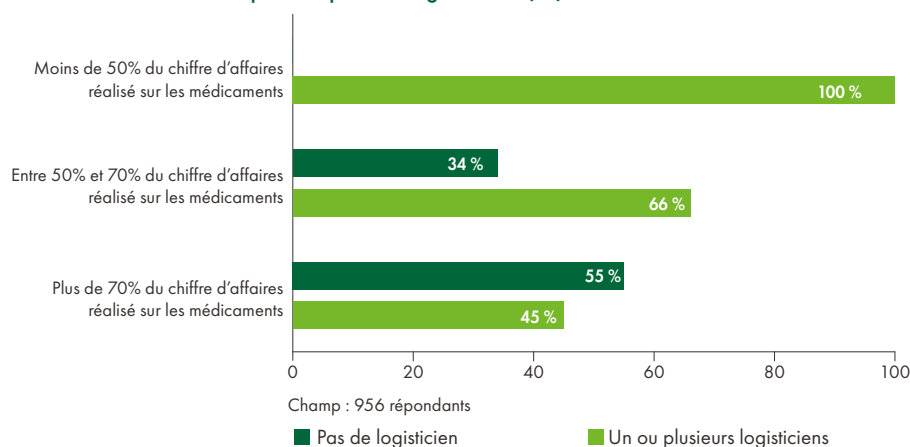
d'une part, ou de passation de commandes, d'autre part.

Pour autant, 45 % des pharmacies réalisant plus de 70 % de leur CA sur la vente de médicaments, emploient un logisticien, ce qui est loin d'être marginal et atteste de la pertinence de cet emploi / métier pour cette catégorie de pharmacies.

“

45 % des pharmacies réalisant plus de **70 %** de leur CA sur la vente de médicaments, emploient un logisticien.

④ Répartition des pharmacies en fonction de la part du CA HT sur la vente de médicaments et de l'emploi ou pas de logisticiens (%)



Source : Enquête en ligne, traitement Sauléa



Clé de lecture

Parmi les pharmacies réalisant plus de **70 %** de leur CA sur la vente de médicaments, **55 %** n'emploient pas de logisticien, tandis que **45 %** en emploient au moins un.

CONTOURS DU MÉTIER ET DES ACTIVITÉS

DES ACTIVITÉS RÉCURRENTES ET UN CŒUR DE MÉTIER

Il n'existe pas de liste unique et homogène des activités assumées par les logisticiens. Toutefois, certaines activités sont exercées quasi systématiquement par ces salariés dans les différentes pharmacies :

- réception des produits ;
- enregistrement des produits dans le logiciel de Gestion d'Officine (LGO) ;
- rangement des produits ;

- rapprochement bon de livraison/bon de commande ou bon de livraison/facture ;
- approvisionnement des rayons en produits en libre accès.

L'enquête en ligne valide l'architecture globale du référentiel d'activités du logisticien en trois blocs d'activités :

- bloc d'activités à dominante logistique : Réceptionner des produits, contrôler une

“

L'enquête en ligne valide l'architecture globale du référentiel d'activités du logisticien en trois blocs d'activités.



“

Le métier de logisticien en pharmacie d'officine peut être envisagé comme une combinaison d'activités se déclinant sur différents emplois.

commande, ranger les produits reçus, suivre et contrôler un stock, préparer une commande, livrer des produits à des patients/clients dans le respect de la législation;

- bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication externe : traiter des appels téléphoniques, archiver des factures, traiter des rejets de

tiers payants et assumer la communication externe de la pharmacie sur Internet et les réseaux sociaux dans le respect des règles de la profession;

- bloc d'activités à dominante passation de commandes : passer des commandes de consommables ordinaires et passer des commandes de produits délivrés par la pharmacie.

UN MÉTIER OU UN EMPLOI ?

La Direction de la Certification Professionnelle de France Compétences opère une distinction entre le métier et l'emploi :

- le métier est un regroupement d'emplois;
- l'emploi est un regroupement d'activités.

À l'aune de ces définitions, le métier de logisticien en pharmacie d'officine peut être envisagé comme une combinaison d'activités se déclinant sur différents emplois : magasinier, réceptionniste, rayonniste, conditionneur, déconditionneur, livreur, etc., selon les spécificités de chaque pharmacie et leur organisation.

- Dans les pharmacies ayant un volume modeste ou moyen d'activité, il existe, bien souvent, un seul emploi polyvalent, qui pourrait avoir, pour intitulé, logisticien en pharmacie d'officine et qui regroupe l'ensemble des activités attribuées au logisticien en pharmacie d'officine.
- Dans les pharmacies ayant un volume d'activité très important, le métier est, bien souvent, segmenté en différents emplois

spécialisés : réceptionniste, magasinier, rayonniste, livreur, conditionneur, déconditionneur...



Focus sur les usages du terme conditionneur

Le terme « conditionneur » est parfois utilisé pour caractériser les emplois occupés par des personnes en charge de la préparation de colis notamment dans le cadre de l'activité de vente en ligne, pratiquée par certaines pharmacies. Le conditionneur qui prépare un colis contenant des médicaments est nécessairement un pharmacien ou un préparateur/technicien en pharmacie. Un logisticien peut préparer un colis contenant des produits de parapharmacie ou des compléments alimentaires mais pas de médicaments.

SEGMENTATION PONCTUELLE EN DIFFÉRENTS EMPLOIS

Les différences entre les activités confiées aux salariés en charge des activités de logistique dans les pharmacies ainsi que la segmentation en différents emplois du métier de logisticien renvoient à plusieurs éléments :

- le volume de produits livrés par jour, qui permet parfois de différencier plusieurs

emplois dans les pharmacies les plus importantes;

- le CA réalisé par la pharmacie qui permet de différencier, des emplois sur les fonctions logistiques, des emplois sur la fonction administrative et des emplois sur la fonction de passation de commandes

simples alors qu'il est fréquent que le logisticien assume, dans des pharmacies au CA plus modeste, des fonctions mixtes avec toutefois un cœur de métier logistique très prononcé ;

- les segments d'activités sur lesquels la pharmacie est positionnée : livraison au domicile des patients/clients, Click & Collect, livraison de Préparations de Doses à Administrer (PDA) aux Établissements Médico-Sociaux (EMS) et notamment aux Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), vente en ligne, etc. ;
- la présence d'un robot ou d'un automate qui permet d'automatiser certaines étapes du processus (rangement des médicaments, élaboration de l'inventaire des médicaments stockés dans le robot ou l'automate et identification des médicaments périmés stockés dans le robot) ;
- le niveau et l'expérience du salarié en charge des activités de logistique qui

peut inciter le pharmacien titulaire à lui déléguer plus ou moins d'activités (traitement de rejets tiers payant liés à des motifs administratifs, passation de commandes simples de réassort sans négociation de prix) ;

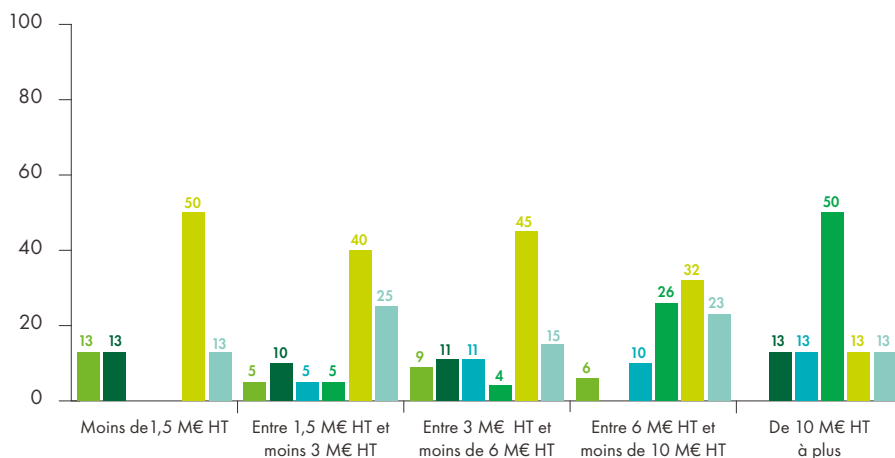
- la répartition du CA, d'une part, sur la vente de médicaments et, d'autre part, sur les autres produits. Certaines pharmacies, par exemple, situées en centres-villes, réalisent 20 % de leur CA sur la vente de médicaments et 80 % sur la vente d'autres produits.

Ainsi, les résultats de l'enquête mettent en évidence que le terme de rayonniste, qui semble impliquer une forte polyvalence sur les activités de logistique, est nettement moins utilisé dans les pharmacies réalisant un CA de plus de 10 M€ que dans celles au CA inférieur à 10 M€. Il est probable que les pharmacies à effectif plus important mobilisent davantage de postes spécialisés sur tel ou tel segment de l'activité logistique.

“

Le terme « rayonniste », qui semble impliquer une forte polyvalence sur les activités de logistique, est nettement moins utilisé dans les pharmacies réalisant un CA de plus de 10 M€.

④ Répartition des intitulés de postes en fonction du CA HT (en %) ○



Champ : 956 répondants

Note : afin d'assurer une meilleure lisibilité et de simplifier l'analyse des résultats, la catégorie « Autre » a été exclue du graphique. Cette action vise à concentrer l'attention sur les catégories les plus représentatives.

■ Conditionneur ■ Livreur ■ Logisticien ■ Magasinier ■ Rayonniste ■ Réceptionniste

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa



Clé de lecture

Parmi les pharmacies réalisant un CA inférieur à 1,50 M€ HT, **50 %** déclarent que leurs salariés en charge des activités logistiques ont pour intitulé de poste « Rayonniste », **13 %** « Conditionneur », **13 %** « Livreur » et **13 %** « Réceptionniste ».

“

Les appellations des emplois se rapportant au métier désigné sous le terme générique de logisticien varient fortement selon les pharmacies.

VARIÉTÉ D'APPELLATIONS

Les constats de terrain attestent que les appellations des emplois se rapportant au métier désigné sous le terme générique de logisticien varient fortement selon les pharmacies : logisticien, intendant, rayonniste, magasinier, réceptionniste, livreur, conditionneur, déconditionneur etc.

Ces différences d'appellations rencontrent notamment deux sources d'explication :

- elles renvoient à différentes organisations du travail sur les activités logistiques. Cette segmentation en différents emplois dans une même pharmacie est particulièrement marquée dans celles réceptionnant un volume de produits conséquent et réalisant un CA important ;

- la grille de classification sur la famille d'emplois « commerciaux et manutention », annexée à la Convention Collective Nationale (CCN) de la pharmacie d'officine est d'un usage, parfois considéré comme complexe. De ce fait, la mobilisation de telle ou telle appellation mentionnée dans la grille de classification annexée à la CCN est parfois aléatoire.

Le schéma ci-après illustre les différentes configurations identifiées, au sein des pharmacies qui emploient des logisticiens, sachant que de multiples variantes sont possibles.

① Principales configurations des pharmacies d'officine employant des logisticiens

Petites pharmacies

Un logisticien polyvalent souvent à mi-temps

Pharmacies moyennes

Un logisticien souvent à temps complet

Grandes pharmacies

Un ou plusieurs emplois déclinant le métier de logisticien (réceptionniste, magasinier, rayonniste, livreur, ect.) et éventuellement des emplois distincts sur le secrétariat (assistance de direction) et l'achat (acheteur)

“

Les pharmacies constituant des acteurs majeurs de la vente en ligne emploient des magasiniers et des préparateurs de commandes, dès lors que la commande ne comprend aucun médicament.

Par ailleurs, notamment parmi les pharmacies réalisant un CA de plus de 10 M€, se distinguent :

- des pharmacies gros faiseurs de PDA à destination des Établissements Médico-Sociaux qui mobilisent fréquemment des logisticiens et des livreurs, dans le cadre de la livraison des PDA ;

- des pharmacies constituant des acteurs majeurs de la vente en ligne dont l'organisation du travail est très proche de celle d'un grand opérateur de la logistique. Elles emploient des magasiniers et des préparateurs de commandes, non titulaires d'un diplôme de pharmacien ou de préparateur/technicien en pharmacie, dès lors que la commande ne comprend aucun médicament.





Focus sur les commandes groupées inter pharmacies au niveau territorial

Il existe des pratiques de commandes groupées entre des pharmacies situées sur un même territoire. Elles consistent en la centralisation d'une commande auprès de laboratoires par une pharmacie puis en sa répartition entre les différentes pharmacies. Cela leur permet de bénéficier d'une remise sur le prix d'achat auprès des laboratoires à la faveur d'un effet de volume. Ce type de commandes groupées engendre une charge de travail significative pour la pharmacie qui centralise la commande :

- passation de la commande aux laboratoires ;
- préparation de commandes ;
- facturation aux autres pharmacies ;
- livraison aux autres pharmacies.

Cette pratique fait l'objet d'une tolérance tant qu'elle porte sur des volumes et des montants modérés. La sécurisation juridique de cette pratique peut impliquer la mise en place d'un Groupement d'Intérêt Économique (GIE) mais le véhicule juridique du GIE ne permet visiblement pas la répercussion des remises obtenues auprès des laboratoires par la pharmacie centralisatrice de la commande auprès des autres pharmacies.



ATTENTES EN TERMES DE FORMATION

Il ressort des entretiens de terrain et de l'enquête en ligne que :

- les petites ou moyennes pharmacies sont susceptibles d'employer un logisticien intervenant sur les trois blocs activités constitutifs du référentiel de logisticien en pharmacie d'officine, même si des variantes sont observables selon les organisations du travail :
 - bloc d'activités à dominante logistique ;
 - bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication externe ;
 - bloc d'activités à dominante passation de commandes ;
- les plus grandes pharmacies sont susceptibles d'employer des logisticiens

spécialisés sur une partie des activités du référentiel au regard de la segmentation du métier de logisticien en différents emplois (réceptionniste, magasinier, rayonniste, livreur, etc.) dans ce type de pharmacies.

En ce sens, les enjeux consistent à :

- former des salariés qui pourront, tout au long de leur parcours professionnel, intervenir dans différentes catégories de pharmacies ;
- permettre à certaines grandes pharmacies de mobiliser un bloc de la certification professionnelle de logisticien en pharmacie d'officine dans une visée de perfectionnement d'un salarié, déjà en poste, intervenant sur certaines activités spécifiques.

“

Les petites ou moyennes pharmacies sont susceptibles d'employer un logisticien sur les trois blocs activités constitutifs du référentiel de logisticien en pharmacie d'officine.



RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

INTRODUCTION

Un référentiel embarquant la diversité des activités au regard des différents types de pharmacies

Au-delà d'un cœur de métier faisant écho à des activités à dominante logistique, assumées par les logisticiens, différentes activités peuvent également leur être confiées, selon le profil des pharmacies et les choix d'organisation du travail.

En vue de la formalisation de ce référentiel, toutes les activités susceptibles d'être assumées par un logisticien en pharmacie d'officine sont prises en considération.

Cette approche large a pour avantages de permettre :

- aux personnes formées d'exercer dans différents types de pharmacies tout au long de leur parcours professionnel ;
- aux employeurs de mobiliser les compétences acquises par les personnes formées et certifiées qui seront les plus nécessaires au regard du profil de la pharmacie.

Une approche exhaustive des activités mobilisables sur le bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication a été écartée. En effet, cela aurait conduit à la description de deux emplois distincts, logisticien, d'une part, et assistant administratif et financier (assimilable à la dénomination d'un « office manager »), d'autre part, qui au regard de contraintes de temps, ne peuvent pas être assumées par un même salarié, sauf éventuellement dans des pharmacies ayant un très faible volume d'activités logistiques.

Un métier regroupant trois blocs d'activités

Trois blocs d'activités structurent le référentiel d'activités du logisticien en pharmacie d'officine. Le bloc d'activités à dominante logistique constitue le cœur de métier. Les blocs à dominante administrative, gestionnaire et communication externe ainsi que le bloc à dominante passation de commandes renvoient à des activités annexes par rapport au cœur de métier logistique.

“

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

① Description des trois blocs d'activités structurant le référentiel d'activités de logisticien en pharmacie d'officine

1

Bloc d'activités à dominante logistique : réceptionner des produits, contrôler une commande, ranger les produits reçus, suivre et contrôler un stock, préparer une commande, livrer des produits.

2

Bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication externe : traiter des appels téléphoniques, archiver des factures, procéder à relances de rejets tiers-payants et assumer la communication externe de la pharmacie sur Internet et les réseaux sociaux.

3

Blocs d'activités à dominante passation de commandes : passer des commandes de consommables traditionnels et passer des commandes de réassort de produits spécifiques vendus par la pharmacie.

Clés de compréhension de la présentation du référentiel d'activités et de compétences

Structuration de chaque bloc d'activités

Compétences mobilisées

Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Spécificités liées aux organisations du travail

Informations complémentaires

BLOC D'ACTIVITÉS À DOMINANTE LOGISTIQUE

Réceptionner des produits, contrôler une commande, ranger les produits reçus, suivre et contrôler les stocks, préparer une com-

mande, livrer des produits à des patients/clients dans le respect de la législation.

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.

■ Compétences mobilisées

- 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 (par exemple, stupéfiants et ceux à conserver au froid) ou regard de la réglementation.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Cette activité est systématiquement partagée entre les logisticiens, les vendeurs et les étudiants en pharmacie. Pour 58 % des répondants, cette activité est également partagée avec les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est d'autant plus fréquemment assumée par un logisticien que l'effectif salarié ou le CA de l'officine est important. Dans ces pharmacies, la spécialisation des logisticiens sur cette activité est forte.

📊 Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du nombre de salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	28
5 à 9 salariés	40
10 à 19 salariés	57
20 à 49 salariés	55

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.



Clé de lecture

Dans les pharmacies d'officine comptant entre 1 et 4 salariés, **28 %** des logisticiens assument l'activité de « réception des livraisons de médicaments, de produits de parapharmacie, de produits diététiques et de matériels médicaux, ainsi que du contrôle de la conformité des livraisons aux commandes ».



Clé de lecture

Dans les pharmacies d'officine réalisant moins de **1,50 M€ HT** de CA, **22 %** des logisticiens assument l'activité de « réception des livraisons de médicaments, de produits de parapharmacie, de produits diététiques et de matériels médicaux, ainsi que du contrôle de la conformité des livraisons aux commandes ».

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	22
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	41
Entre 3 et moins de 6 M€ HT	26
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	59
De 10 M€ HT à plus	75

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Dans les pharmacies réceptionnant un nombre important de livraisons, cette activité de réception des livraisons et de contrôle de la conformité de la livraison à la commande est parfois assumée par un réceptionniste spécialisé.
- Dans les pharmacies équipées d'un robot ou d'un automate, la vérification des quantités des produits livrés peut se faire dans le cadre d'un rapprochement des quantités enregistrées dans le LGO (Logiciel de Gestion d'Officine) et des quantités enregistrées dans le logiciel du robot ou de l'automate. Ce type de rapprochement nécessite, en amont, de saisir, dans le robot ou dans l'automate, le numéro de commande. Les médicaments sont identifiés dans le robot ou dans l'automate, lors de leur stockage, par un code spécifique (« un code Data Matrix », assimilable à un code QR spécifique aux médicaments).
- Dans les pharmacies qui ne sont pas équipées d'un robot ou d'un automate ou pour les produits qui n'y sont pas stockés, la vérification de la quantité des produits livrés se fait généralement en utilisant une douchette ou un lecteur optique qui permet d'identifier chaque produit, par son code-barres ou par son code Data Matrix, puis par comparaison des

quantités commandées, indiquées sur la commande accessible dans le LGO, et des quantités effectivement livrées.

- La vérification des prix d'achat et des remises sur les produits livrés au regard des prix négociés lors de la commande peut être prise en charge par un logisticien dans le cadre de la comparaison du bon de commande avec le bon de livraison et, si besoin, de la consultation de la facture qui parvient parfois après la livraison. En effet, si pour les commandes passées auprès des grossistes, les prix figurent généralement sur le bon de livraison, ce n'est pas toujours le cas pour les commandes directement passées auprès des laboratoires, le prix n'étant pas mentionné sur le bon de livraison mais uniquement sur la facture. Le rangement de certains produits livrés dans le cadre de commandes directes est conditionné par la réception puis par la vérification de la facture.
- Les « médicaments promis » qui sont mis de côté et isolés par un logisticien font fréquemment, l'objet d'une vérification par un pharmacien ou un préparateur/technicien en pharmacie lors de l'étape du rangement et de l'étape de délivrance aux patients.

■ Informations complémentaires

- Les livraisons de médicaments à la pharmacie, en dehors des horaires

“

La vérification des prix d'achat et des remises sur les produits livrés au regard des prix négociés lors de la commande peut être prise en charge par un logisticien.

d'ouverture, ne peuvent se faire, au regard de la réglementation, que dans un sas fermé de la pharmacie auquel le fournisseur accède avec une clé ou un code.

- Certaines pharmacies ne reçoivent qu'une livraison quotidienne de la part du répartiteur au lieu de deux livraisons comme c'est traditionnellement le cas dans la plupart des pharmacies au regard du contrat type avec un répartiteur principal. L'organisation d'une seule

livraison par jour est moins chronophage pour le logisticien. La majorité des pharmacies disposent d'un répartiteur principal et d'un répartiteur secondaire.

- Des opérations promotionnelles négociées avec des fournisseurs sont souvent citées comme une source potentielle de confusion en matière de facturation à la pharmacie et impliquent une vérification plus rigoureuse de la conformité de la livraison au regard de la commande tant sur les prix que sur les quantités.



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 (certains des médicaments en libre accès)

■ Compétences mobilisées

- 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 »).
- 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.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

- Le rangement des médicaments et autres produits est systématiquement assumé par les logisticiens. Cette activité est fréquemment partagée avec les étudiants en pharmacie (86 % des pharmacies répondantes) ou les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie (70 %), et les préparateurs/techniciens en pharmacie pour près de la moitié des pharmacies (48 %).

- La mise en rayon des produits en libre accès est assurée systématiquement par les logisticiens et partagée avec les étudiants en pharmacie. Les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie réalisent fréquemment cette activité (78 % des pharmacies qui emploient un logisticien), de même que les vendeurs (63 %).
- Le nettoyage et la désinfection des locaux et matériels médicaux sont systématiquement partagés entre les logisticiens et les vendeurs. Dans environ les deux tiers des pharmacies (68 %), cette activité peut également être partagée avec les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie et, dans environ la moitié des cas (46 %), avec les préparateurs/techniciens en pharmacie (46 %).

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est d'autant plus fréquemment assumée par un logisticien que l'effectif salarié ou le CA de l'officine est important. Cela implique une forte spécialisation des logisticiens sur cette activité.

“

Le rangement des médicaments et autres produits est systématiquement assumé par les logisticiens.



① Rangement des médicaments et autres produits

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	16
5 à 9 salariés	29
10 à 19 salariés	24
20 à 49 salariés	38
Plus de 50 salariés	100

Source: Enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	15
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	25
Entre 3 et	27
Entre 6 et 10 M€ HT	50
Plus de 10 M€ HT	28

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

② Mise en rayon des produits en libre accès

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	1
5 à 9 salariés	1
10 à 19 salariés	11
20 à 49 salariés	26
Plus de 50 salariés	50

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	10
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	20
Entre 3 et	11
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	2
De 10 M€ HT à plus	38

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Nettoyage et désinfection des locaux et des matériels médicaux

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	10
5 à 9 salariés	15
10 à 19 salariés	18
20 à 49 salariés	1
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	7
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	19
Entre 3 et moins	14
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	19
De 10 M€ HT à plus	2

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Dans la plupart des pharmacies équipées d'un robot ou d'un automate, seuls les médicaments y sont rangés. Les autres produits sont rangés manuellement après

identification par une douchette ou un lecteur optique.

- Dans de très grandes pharmacies et notamment celles réalisant une part importante de leur CA sur d'autres produits que la vente de médicaments,





“

L'étiquetage des produits en libre service est fréquemment assumé par un logisticien.

souvent situées dans les centres de grandes villes ou dans des centres commerciaux, il arrive que ces autres produits soient stockés dans un entrepôt distant de la pharmacie. Dans ce cas, des logisticiens travaillent dans l'entrepôt distant et préparent des commandes en fonction des besoins de réassort des rayons de la pharmacie.

- Il arrive que le logisticien ne procède pas à la mise en rayons et en têtes de gondoles des autres produits. Il se concentre exclusivement sur le rangement des médicaments. Cette organisation peut renvoyer soit à un choix car les préparateurs/techniciens en pharmacie peuvent, plus facilement, renseigner et conseiller les patients sur les produits en libre accès qu'ils ont eux-mêmes rangés soit à une contrainte liée à la charge de travail des logisticiens. Dans certaines pharmacies, des préparateurs/techniciens en pharmacie ont la responsabilité de la mise en rayon des produits d'un laboratoire spécifique ou d'une catégorie de produits spécifiques.

A.1.3 Suivi de la réception des commandes auprès des différents fournisseurs (préparation de demandes d'avoirs dans le cas d'un litige fournisseur, vérification des commandes de produits toujours en attente de livraison, vérification des factures adressées par les fournisseurs).

■ Compétences mobilisées

- 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.

■ Informations complémentaires

- Un affichage lisible et compréhensible des prix des produits non remboursés, en libre accès dans les rayons et têtes de gondoles, constitue une obligation au regard de règles d'information des consommateurs. Cet étiquetage est fréquemment assumé par un logisticien qui imprime l'étiquette prix qui sera insérée dans une réglette sous les produits concernés. Dans certaines pharmacies, les prix sont automatiquement indiqués sur une réglette informatisée interfacée avec le LGO. La définition des prix des produits non remboursés relève, dans la plupart des cas, du pharmacien titulaire. Les grandes pharmacies constituent un cas spécifique : elles emploient parfois un acheteur qui détermine alors les prix de vente.
- Certaines pharmacies ont une activité significative de location ou de vente de matériels médicaux. Elles peuvent, notamment, faire le choix de sous-traiter cette activité à un prestataire.
- Seuls certains médicaments inscrits sur une liste spécifique, peuvent être accessibles dans les rayons en libre-service de la pharmacie.

- 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.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

- La préparation des demandes d'avoirs est systématiquement partagée entre les logisticiens et les vendeurs. Les assistants administratifs ou financiers contribuent à cette activité dans 90 % des cas et les

apprentis préparateurs / techniciens en pharmacie dans 62 % des situations.

- La vérification des reliquats est systématiquement partagée entre les logisticiens, les vendeurs, les acheteurs et les assistants administratifs ou financiers.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

- Il est probable que plusieurs tendances antagonistes se neutralisent sur l'activité de préparation de demandes d'avares :
 - d'une part, une tendance marquée à confier cette activité à un logisticien dans les pharmacies employant entre cinq et

neuf salariés et dont le CA est compris entre 1,50 M€ et 3 M€ ;

- d'autre part, une spécialisation d'un acheteur versus un logisticien sur cette activité dans les grandes pharmacies, en termes d'effectif ou de CA, qui emploient, pour certaines d'entre elles, un acheteur.
- L'activité de vérification des reliquats est plus fréquemment assumée par un logisticien au sein des pharmacies ayant un effectif ou un CA important. Cela implique que la spécialisation des logisticiens sur cette activité est forte.

“

La vérification des reliquats est partagée entre les logisticiens, les vendeurs, les acheteurs et les assistants administratifs ou financiers.

🔊 Préparation des demandes d'avares

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	14
5 à 9 salariés	27
10 à 19 salariés	20
20 à 49 salariés	1
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	7
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	30
Entre 3 et moins de 6 M€ HT	18
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	14
Plus de 10 M€ HT	13

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.



① Vérification des reliquats

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	18
5 à 9 salariés	24
10 à 19 salariés	23
20 à 49 salariés	3
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	12
Entre 1,5 et	27
Entre 3 et moins	1
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	3
Plus de 10 M€ HT	38

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

A.2.4 Archivage des factures des divers fournisseurs

■ Compétences mobilisées

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

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Cette activité est systématiquement partagée entre les logisticiens, les étudiants en pharmacie et les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie. Les assistants administratifs ou financiers y participent également dans 80 % des pharmacies.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

- Sur cette activité, il n'existe pas de forte corrélation entre l'importance de la

pharmacie, en termes d'effectif et du CA, et l'intervention d'un logisticien. De surcroît, au regard des pourcentages assez faibles indiquant que l'activité relève des logisticiens, elle semble largement répartie entre divers salariés des pharmacies.

- Dans les pharmacies les plus petites, en termes d'effectif et de CA, qui n'emploient pas de logisticien mais seraient intéressées par la perspective de procéder à un recrutement de ce type, le poste serait probablement caractérisé par un degré important de polyvalence sur les trois blocs d'activités de ce référentiel.

“

L'archivage des factures est systématiquement partagé entre les logisticiens, les étudiants en pharmacie et les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie.

❶ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	4 %
5 à 9 salariés	14 %
10 à 19 salariés	9 %
20 à 49 salariés	0 %
Plus de 50 salariés	0 %

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

❷ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	2 %
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	14 %
Entre 3 et moins de 6 M€ HT	10 %
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	0 %
Plus de 10 M€ HT	0 %

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Les plus grandes pharmacies emploient, assez fréquemment, un assistant administratif ou financier qui peut être amené à assumer cette activité d'archivage des factures.
- Les « reliquats » sont des produits commandés par la pharmacie en attente de livraison par le fournisseur en raison de ruptures de stocks ou de pénuries. Ils sont saisis « comme en attente de livraison » dans le LGO et non comptabilisés dans le stock. Il est parfois nécessaire de relancer les fournisseurs pour connaître leur date de livraison ou pour les commander de nouveau ou, au contraire, pour éviter de les commander de manière itérative, ce qui risquerait de conduire, *in fine*, à une livraison excédentaire. Certaines pharmacies n'utilisent pas la fonctionnalité

d'identification des reliquats dans le LGO. Elles procèdent avec des fiches d'identification et de pointage des reliquats accessibles dans une bannette et utilisées afin de relancer les fournisseurs.

- Certaines pharmacies, notamment celles qui réalisent un CA important, emploient un acheteur, et dans ce cas, le suivi de la réception des commandes peut relever de ce salarié. Il peut être amené à assumer les relances des fournisseurs concernant les reliquats et à formaliser les demandes d'avoirs.
- Certains logisticiens vérifient la disponibilité des produits, notamment dans un contexte de pénurie de médicaments, sur la plateforme d'un répartiteur pharmaceutique.

■ Informations complémentaires

- Les pharmacies utilisent fréquemment un agrégateur de factures dans lequel sont

“

Certains logisticiens vérifient la disponibilité des produits, notamment dans un contexte de pénurie de médicaments, sur la plateforme d'un répartiteur pharmaceutique.





“

La préparation de commandes, hors médicaments, est systématiquement partagée entre les logisticiens et les vendeurs.

importées automatiquement les factures reçues sur la boîte mail de la pharmacie. Les factures adressées à la pharmacie en format papier doivent, quant à elles, être scannées et importées dans l'agrégateur de factures.

- La vérification des factures au regard des bons de commande et des bons de livraison implique une attention particulière lors d'opérations promotionnelles qui

reposent sur une remise concédée par un fournisseur sur le prix unitaire d'achat d'un produit en tablant sur une quantité plus élevée de produits vendus par la pharmacie concernée.

- Les factures sont généralement consultables dans un agrégateur de factures dont sont équipées bon nombre de pharmacies.

A.1.4 Préparation de commandes dans le cadre de relations entre la pharmacie d'officine et les fournisseurs ou autres pharmacies (par exemple, commandes groupées inter pharmacies, commandes des EMS en produits classiques délivrés par la pharmacie et en PDA, etc...) ou de relations entre la pharmacie d'officine et les patients/clients (par exemple, Click and Collect, livraison à domicile, vente en ligne).

■ Compétences mobilisées

- Sélectionner les produits à destination 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.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Cette activité est systématiquement partagée entre les logisticiens et les vendeurs.

Dans environ deux tiers des cas (64 %), les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie interviennent également. Les préparateurs/techniciens en pharmacie y contribuent dans 57 % des pharmacies répondantes.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est plus fréquemment assumée par un logisticien au sein des pharmacies ayant un effectif ou un CA important. Cela implique une forte spécialisation des logisticiens sur cette activité.

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	8
5 à 9 salariés	11
10 à 19 salariés	10
20 à 49 salariés	14
Plus de 50 salariés	100

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	10
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	11
Entre 3 et moins	10
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	14
Plus de 10 M€ HT	25

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- La préparation d'une commande de médicaments, dans le cadre d'une activité auprès des patients/clients de la pharmacie (par exemple, livraison à domicile, Click and Collect, vente en ligne) doit obligatoirement être assumée par un pharmacien, ou un préparateur/technicien en pharmacie. La préparation de commande d'autres produits peut, quant à elle, être effectuée par un logisticien.
- La préparation d'une commande de médicaments, dans le cadre d'une activité auprès des fournisseurs, d'autres

pharmacies d'officine ou des EHPAD (répartition d'une commande groupée inter-pharmacies ou fourniture de produits classiques de la pharmacie ou Préparations de Doses à Administrer³ à des EHPAD) peut être réalisée par un logisticien.

- La livraison (par opposition à la dispensation) de médicaments au domicile des patients peut être effectuée par un logisticien. Dans ce cas, les médicaments doivent nécessairement être conditionnés dans un sachet scellé qui comporte une notice mentionnant des indications relatives à la prise des médicaments.

“

La livraison de médicaments au domicile des patients peut être effectuée par un logisticien.

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 (par ex. commandes groupées inter pharmacies, commandes des EMS, etc.) ou dans le cadre de relations entre la pharmacie d'officine et leurs patients/clients (par ex. livraison au domicile des patients/clients).

■ Compétences mobilisées

- 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.

³ : Les Préparations de Dose A Administrer (PDA) sont assimilables, dans le langage courant, à des piluliers mais se présentent, dans le cas spécifique de la PDA avec robot spécialisé, sous forme de rouleaux mentionnant les dates et heures de prise et le nom du patient de l'EMS, souvent un EHPAD.

- 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 afin d'éviter tout incident technique pouvant compromettre une tournée.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Cette activité est réalisée de manière systématique par les logisticiens. Elle est partagée avec les étudiants en pharmacie dans

67 % des cas, et avec les préparateurs/techniciens en pharmacie et les apprentis préparateurs/techniciens en pharmacie dans environ la moitié des pharmacies (respectivement 50 % et 47 %).

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est plus fréquemment assumée par un logisticien au sein des pharmacies ayant un effectif ou un CA important. Cela implique une forte spécialisation des logisticiens sur cette activité.

④ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	2
5 à 9 salariés	2
10 à 19 salariés	20
20 à 49 salariés	3
Plus de 50 salariés	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

④ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	5
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	21
Entre 3 et moins	20
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	3
Plus de 10 M€ HT	38

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Un salarié formé à cet effet doit être présent lors de la livraison et du montage des matériels médicaux. La mobilisation, en complément, d'un logisticien constitue souvent un avantage, lors de leur

manipulation et de leur montage, car certains matériels médicaux sont lourds et encombrants. Dans certaines pharmacies, la livraison et le montage des matériels médicaux sont confiés à un prestataire.

- La livraison des médicaments, des produits de parapharmacie, des produits diététiques et de PDA aux Établissements médico-sociaux est parfois assurée par un logisticien, et ce, notamment au sein des pharmacies qualifiées de gros faiseurs de PDA.
- La livraison de préparations magistrales par une pharmacie, habilitée par l'agence régionale de santé à fournir d'autres pharmacies, est fréquemment assumée par un logisticien.
- L'activité de livraison peut également consister au transport d'autres produits que des médicaments entre un entrepôt

distant de la pharmacie et la pharmacie en vue du réassort des rayons.

■ Informations complémentaires

- La livraison de médicaments au domicile des patients peut être effectuée par des entreprises de portage de médicaments à domicile sachant que le patient dispose, lors de la sollicitation d'une entreprise de portage de médicaments, du libre choix de la pharmacie mobilisée.
- Les activités de livraison peuvent impliquer la mise à disposition du logisticien, titulaire du permis b, d'un véhicule.



A.1.6 Suivi des stocks de la pharmacie avec les outils dédiés à la gestion de stocks

■ Compétences mobilisées

- 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.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

- Le retrait des périmés est systématiquement partagé entre les logisticiens, les vendeurs et les acheteurs. Les assistants administratifs ou financiers interviennent également fréquemment (83 % des pharmacies).

- Quand elle n'est pas sous-traitée, la réalisation de l'inventaire est systématiquement partagée entre les logisticiens et les acheteurs lorsqu'il y en a. Les assistants administratifs et financiers et les étudiants en pharmacie interviennent dans environ deux tiers des cas (respectivement 67 % et 64 %).

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est plus fréquemment assumée par un logisticien au sein des pharmacies ayant un effectif ou un CA important. Cela implique une forte spécialisation des logisticiens sur cette activité.

“

Le retrait des périmés est systématiquement partagé entre les logisticiens, les vendeurs et les acheteurs.

④ Identification des périmés

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	18
5 à 9 salariés	15
10 à 19 salariés	10
20 à 49 salariés	2
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	15
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	17
Entre 3 et moins	10
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	1
Plus de 10 M€ HT	38

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

⑩ Réalisation de l'inventaire quand il n'est pas sous-traité**Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)**

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	1
5 à 9 salariés	14
10 à 19 salariés	12
20 à 49 salariés	34
Plus de 50 salariés	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	7
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	15
Entre 3 et moins	13
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	3
Plus de 10 M€ HT	50

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Le logisticien intervient souvent, au titre de la réalisation de l'inventaire, en appui de pharmaciens ou de préparateurs / techniciens en pharmacie.

- Dans certaines pharmacies, le logisticien est le référent de la réalisation de l'inventaire.

■ Informations complémentaires

- L'identification des médicaments périmés se fait soit dans le cadre d'une extraction

automatique du robot ou de l'automate, pour ceux qui y sont stockés, soit dans le cadre de vérifications périodiques du stock. Pour ceux stockés en dehors du robot ou de l'automate, l'identification des périmés est parfois anticipée lors de la réalisation de l'inventaire en notant les produits qui seront périmés, par exemple, à une échéance de six mois.

- L'inventaire est organisé, selon différentes modalités. Certaines pharmacies procèdent à un inventaire annuel. D'autres à des inventaires tournants organisés progressivement par zone de la pharmacie ou par laboratoire. Certaines pharmacies externalisent la réalisation de l'inventaire.

BLOC D'ACTIVITÉS 2 À DOMINANTE ADMINISTRATIVE, GESTIONNAIRE ET COMMUNICATION EXTERNE

Vérification des prix de vente/coefficients, étiqueter le prix des produits, traitement des appels téléphoniques, archivage des factures, traitement des rejets tiers-payants liés

à des motifs administratifs, communication externe sur Internet et les réseaux sociaux, dans le respect des règles de la profession.



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

■ Compétences mobilisées

- 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

■ Compétences mobilisées

- 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

■ Compétences mobilisées

- 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.



“

Le logisticien peut répondre aux fournisseurs sur des questions relatives aux livraisons de produits et aux patients/clients sur les horaires d'ouverture ou sur la disponibilité d'un produit.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Ces activités sont systématiquement réalisées par les logisticiens et partagées avec les pharmaciens adjoints (84 % des pharmacies), les assistants administratifs ou financiers (81 % des pharmacies) et les vendeurs (81 % des pharmacies).

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Sur cette activité, il n'existe pas de forte corrélation entre l'importance de la pharmacie, en termes d'effectif et de CA, et l'intervention d'un logisticien.

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	10
5 à 9 salariés	24
10 à 19 salariés	1
20 à 49 salariés	7
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	2
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	26
Entre 3 et moins	14
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	11
Plus de 10 M€ HT	25

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Dans certaines pharmacies, les réponses aux appels téléphoniques sont assurées, par l'ensemble des personnels, en fonction de leur disponibilité.
- Certaines pharmacies disposent d'un serveur vocal qui apporte les premières informations générales et aiguille l'appelant vers le bon interlocuteur.

■ Informations complémentaires

- Le logisticien peut répondre aux fournisseurs, par exemple, sur des questions relatives aux livraisons de produits et aux patients/clients de la pharmacie sur les horaires d'ouverture ou sur la disponibilité d'un produit.
- Dès lors qu'une question porte sur la prise d'un médicament ou implique un conseil sur un produit, le logisticien passe le relais à pharmacien, ou à un préparateur/technicien en pharmacie s'il est disponible

au moment de l'appel téléphonique sinon, il note l'objet de l'appel téléphonique sur un cahier des appels,

régulièrement consulté par les professionnels concernés.

A.2.4 Traitement des rejets tiers-payants liés à des motifs administratifs

■ Compétences mobilisées

- 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 impayés sur les médicaments remboursés.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

- Ces activités sont systématiquement réalisées par les logisticiens. Elles sont partagées avec les assistants administratifs et

financiers dans les trois quarts des pharmacies et avec les préparateurs en pharmacie et préparateurs / techniciens en pharmacie et les vendeurs dans la moitié des pharmacies.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

- Sur cette activité, il n'existe pas de forte corrélation entre l'importance de la pharmacie, en termes d'effectif et de CA, et l'intervention d'un logisticien. De surcroît, au regard des pourcentages assez faibles sur la catégorie logisticiens, cette activité semble largement répartie entre divers salariés des pharmacies.

“

Le traitement des rejets tiers-payants liés à des motifs administratifs est systématiquement réalisé par les logisticiens.

④ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	4
5 à 9 salariés	3
10 à 19 salariés	1
20 à 49 salariés	5
Plus de 50 salariés	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

④ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	2
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	4
Entre 3 et moins	1
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	6
Plus de 10 M€ HT	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

“

La communication de la pharmacie sur Internet et sur les réseaux sociaux est systématiquement réalisée par les logisticiens.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Dans certaines pharmacies, le traitement des rejets tiers-payants, liés à des motifs administratifs est effectué par un préparateur/technicien en pharmacie qui, au regard de son activité de délivrance de médicaments, pourra plus facilement sensibiliser les autres membres de l'équipe, habilités à délivrer des médicaments sur les motifs de rejets tiers payants afin d'éviter, à l'avenir, ce type de rejets.

- Dans les pharmacies où le traitement des rejets tiers-payants lié à des motifs administratifs est assumé par un logisticien, il doit veiller à sensibiliser les personnels de la pharmacie, habilités à délivrer des médicaments sur les motifs de rejets tiers-payants afin d'éviter, à l'avenir, ce type de rejets.

■ Informations complémentaires

Certaines pharmacies externalisent le traitement des rejets tiers-payants liés à des motifs administratifs.

A.2.5 Communication de la pharmacie sur Internet et sur les réseaux sociaux

■ Compétences mobilisées

- 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 - dans le respect de la réglementation et de la déontologie.
- Alimenter régulièrement le site Internet et les pages sur les réseaux sociaux afin d'informer les clients/patients sur les offres de la pharmacie.

dans les deux tiers des situations avec les étudiants en pharmacie (67 % des réponses), avec les préparateurs/techniciens en pharmacie et/ou assistants administratifs ou financiers dans environ la moitié des cas (respectivement 56 % et 54 % des pharmacies répondantes).

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

- Cette activité est systématiquement réalisée par les logisticiens. Elle est partagée

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Sur cette activité, il n'existe pas de forte corrélation entre l'importance de la pharmacie, en termes d'effectif et de CA, et l'intervention d'un logisticien.

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	4
5 à 9 salariés	4
10 à 19 salariés	1
20 à 49 salariés	2
Plus de 50 salariés	50

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine



④ Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	0
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	3
Entre 3 et moins	3
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	0
Plus de 10 M€ HT	25

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

■ Spécificités liées aux organisations du travail

Les logisticiens assument, quand il y a lieu, des activités simples d'actualisation du site Internet.

■ Informations complémentaires

- La mise à jour du site internet de la pharmacie est une activité d'autant plus

nécessaire que la pharmacie propose un service de click & collect ou de vente en ligne.

- Un nombre croissant de pharmacies sont présentes sur les réseaux sociaux de type Facebook ou Instagram.

“

La mise à jour du site internet de la pharmacie est une activité d'autant plus nécessaire que la pharmacie propose un service de click & collect ou de vente en ligne.

“

La passation de commandes de consommables non spécifiques à l'activité pharmaceutique est systématiquement partagée entre les logisticiens, les vendeurs, les acheteurs et les assistants administratifs ou financiers.

BLOC D'ACTIVITÉS 3 À DOMINANTE PASSATION DE COMMANDES

Passer des commandes de consommables classiques et passer des commandes de produits délivrés par la pharmacie.

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

■ Compétences mobilisées

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

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Ces activités sont systématiquement partagées entre les logisticiens, les vendeurs, les

acheteurs et les assistants administratifs ou financiers.

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Cette activité est d'autant plus assumée par un logisticien lorsque la pharmacie a un effectif ou un CA important. Cela implique une forte spécialisation des logisticiens sur cette activité.

① Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	4
5 à 9 salariés	11
10 à 19 salariés	10
20 à 49 salariés	7
Plus de 50 salariés	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine

② Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	0
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	11
Entre 3 et moins	10
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	11
Plus de 10 M€ HT	0

Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ : 473 répondants

Note : les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

“

Dans certaines pharmacies, la passation de commandes de consommables est assumée, à tour de rôle, par tous les salariés, ou exclusivement par un acheteur ou par un assistant administratif et financier.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

Dans certaines pharmacies, cette activité de passation de commandes de consom-

mables est assumée, à tour de rôle, par tous les salariés, ou exclusivement par un acheteur ou par un assistant administratif et financier.

A.3.2 Passation de certaines commandes (commandes de réassort sans négociation de prix) de médicaments, de produits parapharmaceutiques, de produits de nutrition et de matériels médicaux.

■ Compétences mobilisées

- 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.

■ Salariés assumant le plus fréquemment l'activité

Cette activité est systématiquement partagée entre les logisticiens, les apprentis préparateurs / techniciens et les assistants administratifs ou financiers. Les acheteurs participent également fréquemment à cette activité (89 % des répondants).

■ Spécificités des pharmacies en fonction de l'effectif salarié et du CA

Il n'existe pas de forte corrélation entre l'importance de la pharmacie, en termes d'effectif et de CA, et l'intervention d'un

logisticien. De surcroît, au regard des pourcentages, cette activité semble largement répartie entre divers professionnels des pharmacies.

📊 Part des logisticiens assumant l'activité en fonction de l'effectif salariés (%)

Effectifs	Part des logisticiens assumant l'activité
1 à 4 salariés	4
5 à 9 salariés	4
10 à 19 salariés	4
20 à 49 salariés	0
Plus de 50 salariés	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

📊 Part des logisticiens assumant l'activité en fonction du CA (%)

CA	Part des logisticiens assumant l'activité
Moins de 1,50 M€ HT	0
Entre 1,5 et moins de 3 M€ HT	4
Entre 3 et moins 6 M€ HT	3
Entre 6 et moins de 10 M€ HT	3
Plus de 10 M€ HT	0

Source: enquête en ligne, traitement Sauléa

Champ: 473 répondants

Note: les données concernent exclusivement les répondants ayant indiqué employer, au moins, un logisticien en pharmacie d'officine.

■ Spécificités liées aux organisations du travail

- Ne sont déléguées aux logisticiens, par les pharmaciens titulaires que les passations de commandes de réassort, ne nécessitant pas de négociation de prix, souvent une fois qu'un stock minimum et maximum du produit concerné a été défini par le pharmacien titulaire. Cette

délégation n'est pas systématique sur tous les produits dans les pharmacies qui emploient des logisticiens.

- Lorsque la pharmacie emploie un acheteur c'est souvent l'acheteur et pas le logisticien qui effectue directement l'ensemble des passations de commandes.



“

Les passations de commandes de réassort, ne nécessitant pas de négociation de prix sont déléguées aux logisticiens.

UNE FORMATION OPPORTUNE

“

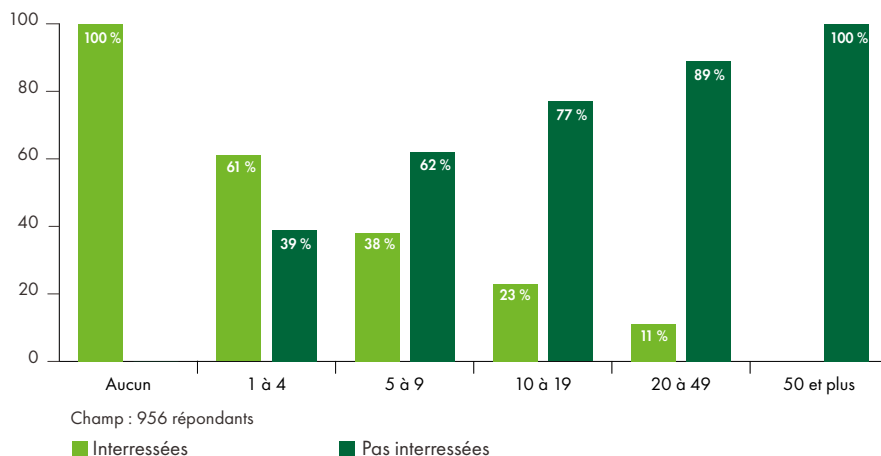
60 % des pharmaciens titulaires déclarent qu'ils seraient intéressés par la perspective de recruter un ou des logisticiens préalablement formé(s).

DES PERSPECTIVES D'EMBAUCHE

60 % des pharmaciens titulaires, ayant répondu à l'enquête en ligne, déclarent qu'ils seraient intéressés par la perspective de recruter un ou des logisticiens préalablement formé(s) aux spécificités de la pharmacie d'officine.

Les pharmaciens titulaires de pharmacies à effectif ou à CA importants sont plus nombreux à exprimer un intérêt pour le recrutement d'un logisticien préalablement formé. Toutefois les pharmaciens titulaires de pharmacies de moins de 10 salariés expriment majoritairement un intérêt pour le recrutement d'un logisticien préalablement formé.

④ Répartition des pharmacies selon l'intérêt exprimé pour le recrutement d'un logisticien préalablement formé, en fonction de l'effectif salariés (en %)



Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

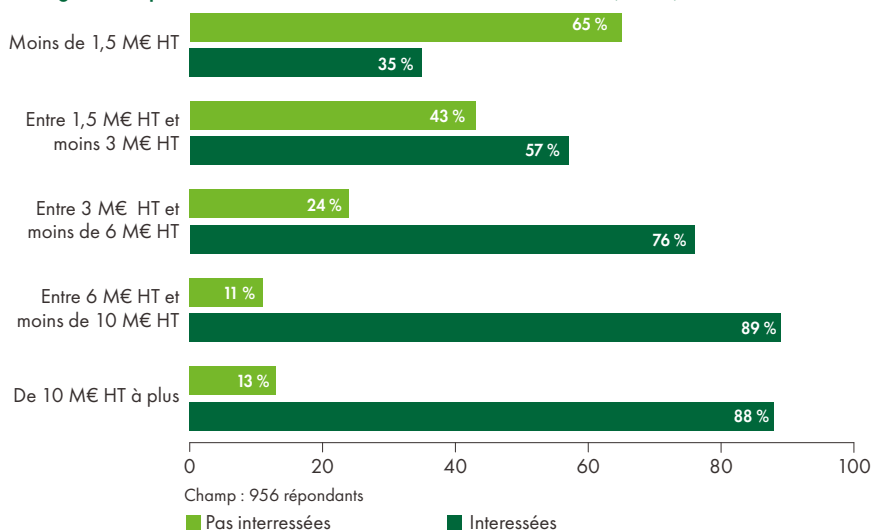
Clé de lecture

100 % des pharmacies n'ayant pas de salarié n'envisagent pas de recruter un logisticien en pharmacie d'officine préalablement formé aux spécificités de la pharmacie.

100 % des pharmacies comptant plus de 50 salariés seraient intéressées par le recrutement d'un logisticien en pharmacie d'officine préalablement formé.



❶ Répartition des pharmacies selon de l'intérêt exprimé pour le recrutement d'un logisticien préalablement formé, en fonction du CA HT (en %)



Clé de lecture

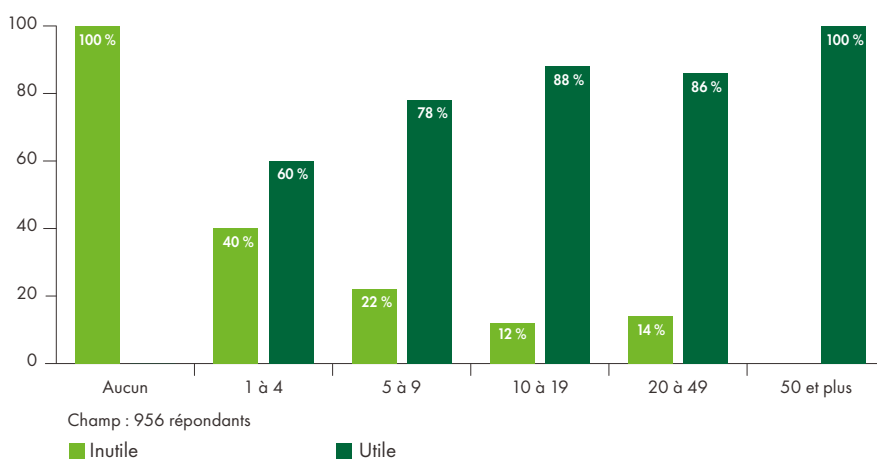
88 % des pharmacies ayant un CA égal ou supérieur **10 M€ HT**, sont intéressées par la perspective de recruter un logisticien en pharmacie d'officine préalablement formé aux spécificités de la pharmacie d'officine contre **35 %** pour les pharmacies ayant un CA de moins de **1,50 M€ HT**.

UNE FORMATION AD HOC PERTINENTE

75 % des pharmaciens titulaires ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent que la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine à dominante logistique, spécifique à la pharmacie d'officine, serait opportune. Parmi ces derniers, 81 % mentionnent qu'elle devrait être dispensée par la voie de l'alternance.

Même si les pharmaciens titulaires de pharmacies à fort effectif et à fort CA sont un peu plus nombreux, une majorité des titulaires est favorable à la création d'une formation dédiée au logisticien en pharmacie d'officine

❷ Répartition des pharmacies selon l'avis exprimé sur l'utilité de la création d'une formation, en fonction de l'effectif salariés (en %)



Clé de lecture

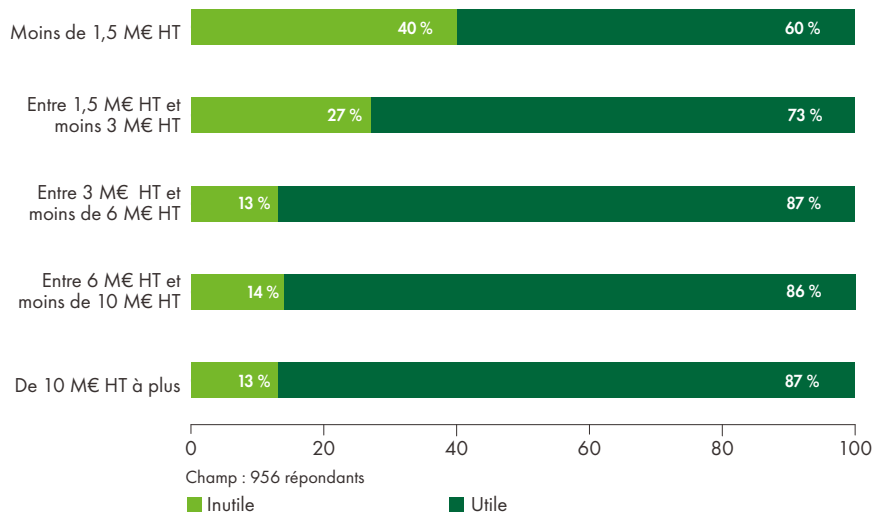
100 % des pharmacies n'ayant aucun salarié estiment qu'une formation de logisticien en pharmacie d'officine n'est pas utile. **100 %** des pharmacies comptant 50 salariés ou plus considèrent que la création d'une telle formation serait utile.



Clé de lecture

87 % des pharmacies réalisant plus de **10 M€ HT** de CA, estiment que la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine est utile. À l'inverse, **13 %** la considèrent inutile.

① Répartition des pharmacies selon l'avis exprimé sur l'utilité de la création d'une formation, en fonction du CA HT (en %)



Source : enquête en ligne, traitement Sauléa

DEUX LOGIQUES POUR CETTE FORMATION

52 % des pharmaciens titulaires jugeant utile la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine, à dominante logistique, spécifique à la pharmacie d'officine précisent qu'ils seraient susceptibles de la mobiliser :

- pour perfectionner des salariés déjà en poste sur la logistique ;
- pour remplacer (démission, départ à la retraite) des salariés actuellement en poste sur les activités logistiques.

Les pharmacies à effectif important, qui pour la plupart emploient déjà un logisticien, sont davantage positionnées sur l'item « perfectionner des salariés déjà en poste ».

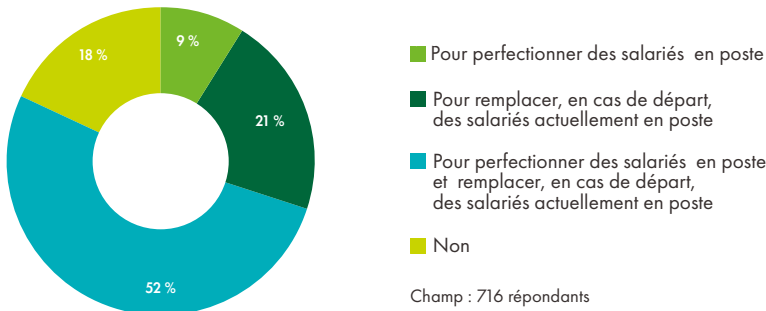
Parmi les répondants estimant utile la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine, seuls 18 % déclarent qu'ils ne seraient pas susceptibles de la mobiliser.

♥♥ 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. ♥♥

“

52 % des pharmaciens titulaires jugeant utile la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine seraient susceptibles de la mobiliser.

❶ Seriez-vous susceptibles de mobiliser cette formation ? (une seule réponse possible, en %)



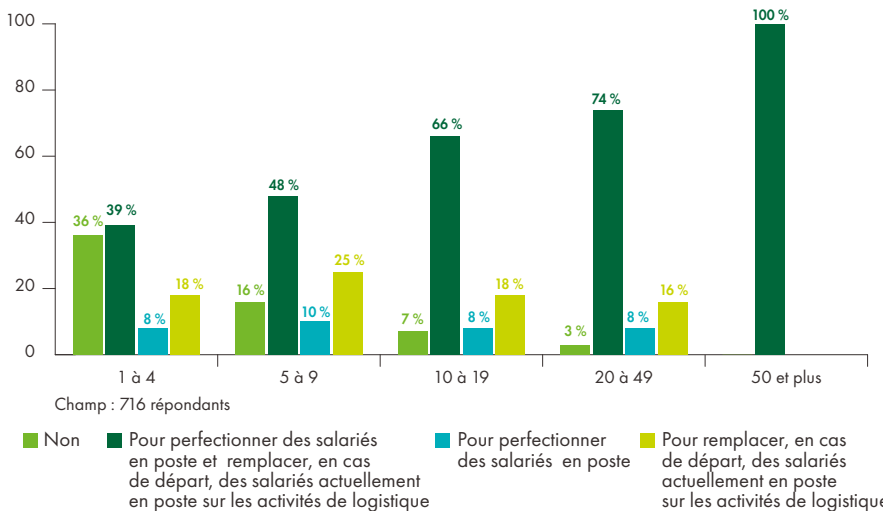
Source : enquête en ligne, traitement Sauléa



Clé de lecture

Parmi les répondants jugeant utile la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine, **53 %** estiment qu'ils seraient susceptibles de la mobiliser, pour perfectionner des salariés déjà en poste sur la logistique et pour remplacer, en cas de départ, des salariés actuellement en poste sur les activités logistiques.

❷ Répartition des pharmacies, selon la possibilité de mobiliser une formation, en fonction de l'effectif salariés (en %)



Source : enquête en ligne, traitement Sauléa



Clé de lecture

Parmi les répondants jugeant utile la création d'une formation de logisticien en pharmacie d'officine et ayant entre un et quatre salariés, **36 %** estiment qu'ils ne seraient pas susceptibles de la mobiliser, **39 %** qu'ils pourraient la mobiliser pour perfectionner des salariés déjà en poste sur la logistique et pour remplacer, en cas de départ, des salariés actuellement en poste sur les activités logistiques, **8 %** pour perfectionner des salariés déjà en poste sur la logistique et **18 %** pour remplacer, en cas de départ, des salariés actuellement en poste sur les activités logistiques.

Des volumes d'apprenants potentiellement significatifs

Il est assez difficile de quantifier, très précisément, le volume de personnes à former, et les flux de formation annuels, sur le métier / emploi de logisticien en pharmacie d'officine.

- D'une part, l'enquête en ligne atteste que 60 % des pharmaciens titulaires se déclarent intéressés par la perspective

de recruter un ou plusieurs logisticiens préalablement formés aux spécificités de la pharmacie d'officine. En inférant ce résultat au regard de la population totale des 20 502 pharmacies d'officine, au 1^{er} janvier 2024, au moins 12 301 personnes pourraient être formées, sans pouvoir identifier d'échéance précise ou de flux annuel. Bien évidemment, les flux annuels de formation, seraient conditionnés, non seulement, par les initiatives de

“

12 301 personnes pourraient être formées, sans pouvoir identifier d'échéance précise ou de flux annuel.

communication sur le métier auprès des employeurs, mais aussi, par l'information auprès des jeunes et des publics en reconversion professionnelle.

- D'autre part, l'enquête montre que cette formation pourrait, de surcroît, être mobilisée au bénéfice du perfectionnement de salariés actuellement en poste. 52 %

des pharmaciens titulaires envisagent de recourir à cette formation pour perfectionner des salariés en poste et pour former de nouveaux salariés, suite au départ de ceux en charge de ces activités. 9 % des pharmaciens titulaires la mobiliseraient uniquement pour perfectionner des salariés en poste sur ces activités.

“ Il en ressort que cette formation gagnerait à être expérimentée, dans un premier temps, dans les régions ou territoires concentrant le plus grand nombre de pharmacies d'officine, accompagnée d'initiatives de communication sur le métier auprès des employeurs et sur la formation auprès des jeunes et des publics en reconversion professionnelle. ”

VERS UN RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

ANALYSE DE L'OFFRE DE CERTIFICATION EXISTANTE

La certification envisagée par la branche de la pharmacie d'officine comporte trois blocs d'activités :

- un bloc d'activités à dominante logistique - réceptionner des produits, contrôler une commande, ranger des produits reçus, suivre et contrôler les stocks, préparer une commande, livrer des produits à des patients dans le respect de la législation des stocks ;
- un bloc d'activités à dominante administrative, gestionnaire et communication externe - traiter des appels téléphoniques, archiver des factures, traiter des rejets de tiers payants liés à des motifs administratifs et assumer la communication externe sur internet sur les réseaux sociaux, dans le respect des règles de la profession ;

- un bloc d'activité à dominante passation de commandes - passer des commandes de consommables classiques et passer des commandes de produits délivrés par la pharmacie.

Il s'agit donc d'une certification à dominante logistique comprenant des activités annexes administratives, d'une part, et de passation de commandes, d'autre part. Elle est très spécifique aux pharmacies d'officine.

Au regard du Cadre Européen de Certifications, transposé en France dans la nomenclature des niveaux de qualifications, la certification décrite dans le référentiel d'activités et de compétences du logisticien en pharmacie d'officine, aurait, vocation à se situer au niveau 4 dans la nomenclature des niveaux de qualifications.

“

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

Nomenclature des niveaux de qualifications

	Savoirs	Aptitudes	Responsabilité et autonomie
Niveau 3	Savoirs portant sur des faits, principes, processus et concepts généraux dans un domaine de travail ou d'études	Gamme d'aptitudes et pratiques requises pour effectuer des tâches et résoudre des problèmes en sélectionnant en employant des méthodes, outils, matériels et informations de base	Assumer la responsabilité de la réalisation de tâches dans un contexte de travail ou d'étude. Adapter son comportement aux circonstances pour résoudre des problèmes
Niveau 4	Savoirs factuels et thématiques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'études	Gamme d'aptitudes cognitives et pratiques requises pour imaginer des solutions à des problèmes précis dans un domaine de travail ou d'étude	Gérer soi-même un travail dans la limite de consignes de travail ou d'études généralement prévisibles mais susceptibles de changer Superviser le travail habituel d'autres personnes en assumant certaines responsabilités d'évaluation et d'amélioration des activités liées au travail et aux études

Afin d'étudier une éventuelle redondance susceptible de résulter d'un projet d'enregistrement d'une certification professionnelle de logisticien en pharmacie d'officine, avec des certifications déjà enregistrées au RNCP, notamment sur le domaine de la logistique, ou

sur des fonctions administratives, une extraction du RNCP a été réalisée à partir du code NSF 311 « Transports, manutention, magasinage », du Formacode 31845 « Logistique » et notamment du code ROME N1103 « Magasinage et préparation de commandes ».



Liste des formations liées à la logistique

Fiche RNCP	Intitulé	Certificateurs	Niveau	Commentaires
RNCP 37672	CAP - Opérateur logistique	Ministère de l'Éducation nationale	3	Pas de prise en considération des spécificités de l'intervention en pharmacie d'officine
RNCP 38403	CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison	Ministère de l'Éducation nationale	3	Très connoté intervention chez les transporteurs
RNCP 37941	CAP - Emballeur professionnel	Ministère de l'Éducation nationale	3	Exerce ses activités sur des matériels industriels, meubles, œuvres d'art, antiquités, etc.
RNCP 34860	TP - Préparateur de commandes en entrepôt	Ministère du travail	3	Très connoté travail en entrepôt
RNCP 36996	CQP - Agent logistique du secteur alimentaire	OCAPIAT	3	Spécifique au secteur alimentaire
RNCP 38898	CQP - Agent logistique (CQPI)	UIMM + plusieurs CPNE	3	Logistique sans dimension administrative et pas de spécialité flux en pharmacie d'officine
RNCP 37284	CQP - Magasinier en négoce de matériels de construction	Fédération des distributeurs de matériaux de construction	3	Logistique très connotée matériaux de construction
RNCP 38898	CQPI - Agent logistique	UIMM et plusieurs CPNEFP	3	Très connoté secteur industriel ou secteurs connexes
RNCP 38256	CQP - Préparateur de commandes en entrepôt	Fédération des entreprises de Commerce de Distribution	3	Très connoté grande distribution
RNCP 36996	CQP - Agent logistique du secteur alimentaire	OCAPIAT et CPNEFP Secteur Alimentaire	3	Uniquement secteur alimentaire
RNCP 38302	Bac Pro - Logistique	Ministère de l'Éducation nationale	4	Très connoté transport routier de marchandises
RNCP 34954	Bac Pro - Organisation de transport de marchandises	Ministère de l'Éducation nationale	4	Très connoté entrepôt
RNCP 36237	TP - Technicien en logistique d'entreposage	Ministère du travail	4	Très connoté entrepôt
RNCP 37208	DSP - Assistant administratif commercial et comptable	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, université Côte d'Opale	4	Très connoté assistantat sans forte dimension logistique
RNCP 38340	Logisticien en transport routier et marchandises dangereuses	Ministère des armées	4	Très connoté matières dangereuses
RNCP 39936	Gestionnaire des flux logistiques	Ministères des armées	4	Très connoté travail en entrepôt
RNCP 37330	CQP Pilote opérationnel en logistique de production	UIMM et CPNEF Métallurgie	4	Très connoté secteur industriel

Il ressort de l'analyse que la redondance serait très faible :

- aucune des certifications professionnelles, enregistrées au RNCP, ne comporte les trois blocs de compétences logistiques, administratives et passation de commandes que doit mobiliser le logisticien en pharmacie d'officine ;
- les spécificités liées à l'exercice du métier de logisticien en pharmacie d'officine ne sont pas prises en considération dans les certifications mentionnées dans le tableau ci-dessus :
 - compréhension et maîtrise de la gestion des flux avec des opérateurs externes à la pharmacie d'officine notamment les répartiteurs pharmaceutiques (cas de commandes grossistes) et les laboratoires pharmaceutiques (cas de commandes directes) ;
 - gestion des flux internes à la pharmacie dans le respect des règles s'appliquant aux médicaments en termes de réception (par exemple, identification via un code data matrix), de rangement (par exemple, dans un robot ou un automate pour les pharmacies qui en sont équipées, impossibilité de mettre les médicaments, sauf exception, en libre accès), d'entreposage (respect de la chaîne du froid pour la conservation des produits - vaccins et autres médicaments -, gestion spécifique des produits ayant la nature de stupéfiants, positionnement des produits en libre accès) ;
 - articulations et complémentarités entre les logisticiens en pharmacie d'officine,

d'une part, et les professions réglementées (pharmacien, préparateur technicien en pharmacie, préparateur en pharmacie), d'autre part, qui font appel à une réglementation spécifique ;

- certaines sont spécialisées sur le travail en entrepôt alors même qu'il est interdit, aux pharmacies d'officine, de stocker des médicaments dans un entrepôt déporté c'est-à-dire distant de la pharmacie ;
- d'autres sont spécialisées sur le transport routier de marchandises, ce qui ne relève, aucunement dans les pharmacies d'officine, des logisticiens en pharmacie d'officine (mais davantage des répartiteurs ou bien des laboratoires eux-mêmes), selon le type de commandes ;
- quelques-unes sont spécialisées sur l'assistantat administratif et financier, ce qui ne renvoie qu'à une partie des activités assumées par les logisticiens en pharmacie d'officine dont le cœur de métier est logistique.

De surcroît, un certain nombre de certifications professionnelles, enregistrées au RNCP, notamment des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), sont spécifiques à la logistique dans divers secteurs d'activité tels que l'alimentaire, l'industrie, les matériaux de construction, la grande distribution et le commerce de gros.

Les éléments mentionnés précédemment constituent un terrain propice en vue d'une demande d'enregistrement au RNCP d'une certification professionnelle (CQP ou titre à finalité professionnelle) spécifique à la logistique en pharmacie d'officine.

“

Aucune des certifications professionnelles, enregistrées au RNCP, ne comporte les trois blocs de compétences que doit mobiliser le logisticien en pharmacie d'officine.

“

L'enregistrement au RNCP d'une certification professionnelle (CQP ou titre à finalité professionnelle) spécifique à la logistique en pharmacie d'officine se justifie.

ANALYSE DE L'OFFRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE SPÉCIFIQUE À CERTAINS GROUPEMENTS

Le groupement Pharmabest a noué un partenariat avec une école de commerce marseillaise (ESTC School of Management) dans le

cadre de la Pharmabest Academy. Dans ce cadre, il propose une formation spécifique composée de trois blocs de compétences.

1 - Bloc de compétences général pharmacie

- Connaissance des produits spécifiques à la pharmacie
- Organisation/construction d'un point de vente
- Expérience client en pharmacie
- Relations entre laboratoires et pharmacies

2 - Bloc de compétences marketing/commerce

- Marketing/Trade marketing adapté à la pharmacie
- Merchandising et activités commerciales
- Category management

3 - Bloc de compétences Back-office

- Logistiques/Stocks
- Economie et finances d'une pharmacie
- Achats
- RH

Source : Site Internet de Pharmabest academy au 6 mars 2025

Les trois blocs de compétences sont accessibles soit isolément et alors de manière modulaire soit de manière intégrée dans un diplôme de Mastère, enregistré au niveau 7 au RNCP (désigné dans le langage courant comme « un bac + 5 ») délivré par la Fédération Européenne des Ecoles dont l'ESTC est un des membres.

Le Mastère « Manager des organisations » est accessible après un parcours sous statut d'étudiant, en contrat d'apprentissage, après un parcours de formation continue, en contrat d'apprentissage et par la VAE. La fiche RNCP du Mastère concerné (cf. fiche RNCP 35280) ne mentionne aucunement, dans les blocs de compétences présentés ou dans les débouchés professionnels potentiels le terme de « pharmacies d'officine ».

Toutefois l'ESTC a décliné ce Mastère avec une coloration « pharmacie d'officine » qui se décline en première et deuxième année.

Cette formation fait écho à un type très spécifique de pharmacies d'officine, celles relevant du groupement Pharmabest, qui emploie un nombre important de salariés et réalise un CA significatif.

Cette initiative de la Pharmabest Academy apparaît très différente de celle portée par branche professionnelle de la pharmacie d'officine qui entend, quant à elle, structurer une certification à destination de l'ensemble des officines et permettrait aux titulaires de la certification d'évoluer dans différents types de pharmacies tout au long de leur parcours professionnel.

ÉLÉMENTS CLEFS DE L'OFFRE DE FORMATION

La durée d'une formation préparant au métier de logisticien en pharmacie d'officine doit prendre en compte les éléments juridiques relatifs à la durée minimale d'une formation en contrat d'apprentissage, ce qui correspond aux souhaits des employeurs potentiels interrogés au titre de cette étude :

- l'article 6222-7-1 du code du travail dispose que la durée d'un contrat d'apprentissage, dans le droit commun, peut varier entre six mois et trois ans ;
- l'article L6211-2 du code du travail dispose que la durée de formation dans le cadre d'un contrat d'apprentissage est d'au moins 25 % de la durée totale du contrat d'apprentissage.

Si la durée du contrat d'apprentissage préparant à une éventuelle certification professionnelle logisticien en pharmacie d'officine était de

six mois, la formation en organisme de formation par apprentissage (OFA/CFA) devrait être, d'au moins, 201 heures, sur le fondement d'une durée du travail annuelle de 1 607 heures.

Au regard du nombre de certifications enregistrées au RNCP, aux niveaux 3 et 4, et sur lesquelles sont habilités soit de grands organismes de formation généralistes soit des organismes de formation spécialisés sur la logistique, il semblerait pertinent d'affirmer le caractère différenciant de cette certification. Cela pourrait passer par l'habilitation, si possible, d'organismes de formation déjà familiers du secteur de la pharmacie d'officine et intervenant, par exemple, sur la formation de Préparateur/Technicien en pharmacie. Au regard des configurations territoriales, des exceptions à ce principe pourraient être faites.

“

Il semblerait pertinent d'affirmer le caractère différenciant de cette certification. Cela pourrait passer par l'habilitation d'organismes de formation déjà familiers du secteur de la pharmacie d'officine et intervenant sur la formation de Préparateur/Technicien en pharmacie.

“ En ce sens, il est préconisé que la certification soit accessible par la voie de l'apprentissage, comme le souhaitent les employeurs interrogés, avec une durée de contrat d'apprentissage de six mois dont 250 heures de formation en CFA/OFA. Les organismes de formation, habilités sur cette formation gagneraient à être, sauf exception liées à des configurations territoriales spécifiques, des organismes connaissant bien le secteur de la pharmacie d'officine, et intervenant déjà sur la préparation au DEUST de Préparateur/Technicien en pharmacie.”

Les objectifs 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 pour le financer pourraient être mobilisés⁴.

4 : 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.

+ de 300 publications depuis 2005

34 études statistiques

- ① Entreprises d'architecture (4)
- ① Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile (3)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- ① Cabinets d'avocats (4)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- ① Études d'huissiers de justice (2)
- ① Cabinets dentaires libéraux (4)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra-hospitaliers (3)
- ① Cabinets médicaux (3)
- ① Pharmacie d'officine (4)
- ① Cabinets et cliniques vétérinaires (4)

18 études prospectives

- ① Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile (2012, 2023)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (2013)
- ① Cabinets d'avocats (2008, 2016, 2022)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2014, 2018)
- ① Études d'huissiers de justice (2012, 2018)
- ① Cabinets dentaires libéraux (2012, 2020)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra-hospitaliers (2012)
- ① Cabinets médicaux (2014, 2021)
- ① Pharmacie d'officine (2012, 2018)
- ① Cabinets et cliniques vétérinaires (2019)

25 études thématiques

- ① Turnover: cabinets dentaires (2008), pharmacie d'officine (2010)
- ① Emploi des seniors: laboratoires de biologie médicale (2010)
- ① Emploi et trajectoires professionnelles: entreprises d'architecture (2010), pharmacie d'officine (2010)
- ① Temps partiel et qualifications, cliniques vétérinaires (2011)
- ① Emploi à temps partiel, pharmacie d'officine (2013)
- ① Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile en Europe (2014)
- ① Insertion professionnelle des salariés en contrat d'apprentissage: cabinets dentaires (2014), pharmacie d'officine (2015)
- ① Chômage des pharmaciens adjoints (2015)
- ① Externalisation dans les cabinets d'avocats (2016, 2017)
- ① Application de la grille de classification, pharmacie d'officine (2017)
- ① Construction de projets professionnels des étudiants vétérinaires et des ASV (2019)
- ① Plateforme emploi-compétences, entreprises d'architecture (2019)
- ① Emploi des travailleurs handicapés, laboratoires de biologie médicale (2020)
- ① Égalité professionnelle: cabinets médicaux (2010), laboratoires de biologie médicale (2010, 2020)
- ① L'équipe dentaire en Europe (2021)
- ① Les salariés des pharmacies d'officine face aux tensions sur les recrutements et problématiques de fidélisation (2023)
- ① Répertoire des métiers non vétérinaires (2024)
- ① Assistants dentaires en endodontie et pédodonties (2024)
- ① Assistants juridiques et attachés juridiques dans les cabinets d'avocats (2024)

221 baromètres

- ① 8 baromètres OMPL (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)
- ① 21 baromètres secteurs (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022)
- ① 80 baromètres branches professionnelles (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)
- ① 112 baromètres régionaux (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)

15 études transverses

- ① Chômage des salariés (2013)
- ① Qualité de l'emploi (2013)
- ① L'emploi à temps partiel, choisi ou subi par les salariés? (2013)
- ① Qualité de vie au travail (2014, 2017, 2023)
- ① Entreprises libérales et territoires (2013 et 2019)
- ① Le numérique dans les entreprises libérales (2019)
- ① Apprentissages informels (2019)
- ① OMPL: 15 ans au service de 13 branches d'entreprises libérales (2021)
- ① Cartographie des mobilités (2020)
- ① Entreprises libérales après la crise (2022)
- ① Métiers en tension (2023)
- ① Formations en alternance (2023).

