

Le Profil-Métier

Assistant pharmaceutico-technique

**Besoins du marché de l'emploi en Brabant wallon
en terme de main-d'œuvre qualifiée
et de formation**

Focus sur les secteurs des officines et des hôpitaux

Rapport de la prospection menée de mars à mai 2013



Table des matières

Introduction

Résultats de la prospection

1. Les secteurs des officines et des hôpitaux

1.1. Le secteur des officines

1.1.1. La situation du secteur en Belgique et en Brabant wallon

1.1.2. Les associations des employeurs du secteur

1.1.3. La structure et le fonctionnement de l'emploi en officine

1.1.4. Les conditions d'emploi du secteur

1.1.5. L'évolution du secteur

1.2. Le secteur des hôpitaux

1.2.1. La situation du secteur en Brabant wallon

1.2.2. Les conditions d'emploi du secteur

1.2.3. L'évolution du secteur

2. Le besoin d'assistants pharmaceutico-techniques

2.1. Le profil-métier d'assistant pharmaceutico-technique

2.2. L'emploi et les besoins de main-d'œuvre dans les officines

2.3. L'emploi et les besoins de main-d'œuvre dans les hôpitaux

2.4. Un constat de pénuries de candidats en Brabant wallon

3. Les stratégies de recrutement et les critères prioritaires

3.1. Les critères de recrutement prioritaires

3.2. Les stratégies de recrutement

4. La formation d'AsPhT et l'accueil des stagiaires

4.1. La formation d'Assistant pharmaceutico-technique

4.2. L'accueil des stagiaires dans les entreprises

4.2.1. L'accueil des stagiaires

4.2.2. Le suivi et l'évaluation des stages

Conclusions : pistes de travail

Annexes

Introduction

Objectifs de la prospection

C'est au sein du Comité Subrégional de l'Emploi et la Formation du Brabant wallon (CSEF BW)¹ que plusieurs partenaires de la formation et de l'insertion du Brabant wallon (Forem, Mod'Emploi, CFCS, Culture in Vivo asbl, IPFC) se sont interrogés quant aux **perspectives d'emploi** disponibles au terme d'une **formation d'assistant de pharmacie**.

La question de ces acteurs était de pouvoir mieux comprendre la demande de main-d'œuvre de cette qualification en Brabant wallon, quel que soit le secteur investigué et ceci tant sur le plan **quantitatif** que **qualitatif**. La prospection devait ainsi pouvoir orienter **les efforts de formation relatifs à ce profil** et mieux **cerner les difficultés de recrutement des employeurs**.

Méthode de travail

Les partenaires à l'initiative de cette démarche de prospection ont souhaité investiguer **6 secteurs** d'activité différents susceptibles d'accueillir le profil d'assistant pharmaceutico-technique, à savoir **les maisons de repos et de soins (MRS), l'industrie pharmaceutique, le commerce de gros de produits pharmaceutiques, les hôpitaux, la parapharmacie et les officines (les pharmacies)**.

Bien que l'approche souhaitée prévoyait une approche tant quantitative que qualitative, **c'est surtout l'aspect qualitatif qui a été au cœur de ce travail, de par le recueil du témoignage de près de 30 experts des secteurs précités. L'aspect quantitatif** a été approché grâce aux témoignages des représentants des secteurs et à leur connaissance fine du marché de l'emploi, et ceci malgré les difficultés, pour certains secteurs, à fournir des données quantitatives quant à l'emploi réel faute de chiffres fiables.

En termes de méthodologie de travail, un guide d'entretien (cfr. **Annexe 1**) a été rédigé pour permettre d'orienter les entretiens et de recueillir des informations comparables.

Quatre thèmes ont été évoqués avec les témoins:

- **La situation et l'évolution du secteur**
- **Les besoins de main-d'œuvre qualifiée**
- **Les critères, les difficultés et les stratégies de recrutement**
- **L'accueil de stagiaires et la question de la formation**

¹ La composition du CSEF du Brabant wallon est précisée sur le site www.csefbw.be (Onglet « Présentation du CSEF »).

Présentation des principaux résultats

Les résultats présentés dans ce rapport sont présentés selon les quatre thèmes abordés avec les témoins. Les premiers résultats de ce travail ont indiqué que **les besoins du profil d'assistant pharmaceutico-technique se concentraient principalement dans deux secteurs**, à savoir le secteur des officines, d'une part et pour une majorité des besoins et le secteur hospitalier, d'autre part et dans une moindre mesure.

Excepté les MRS, les autres secteurs ont montré une ouverture à l'accueil de ce profil de qualification sans pour autant valoriser réellement sa spécificité. La formation d'AsPh pour les postes identifiés n'était soit pas nécessaire, soit pas suffisante en soi. Pour certains postes, un risque de déqualification existe même, alors que le marché de l'emploi dans les officines et les hôpitaux souffre d'une pénurie qualitative et plus particulièrement quantitative en Brabant wallon de candidats au profil d'AsPh.

Pour chaque secteur, plusieurs témoins ont été interrogés. La liste exhaustive de ces témoignages est reprise en annexe de ce document. (cfr. **Annexe 2**)

De façon plus précise, ont été interrogés pour :

- **Le secteur des officines (les pharmacies)**
 - 2 représentants du secteur (régional et national)
 - 2 travailleurs (dont une représentante syndicale)
 - 2 pharmaciens indépendants
 - 1 chaîne de pharmacies mais de type familiale
 - 3 chaînes de pharmacies de type groupe

- **Les hôpitaux**

Un seul témoignage a pu être récolté malgré de nombreux contacts avec deux gros hôpitaux de la région qui pour diverses raisons ont dû décliner les rendez-vous.

Résultats de la prospection

1. Les secteurs des officines et des hôpitaux

1.1. Le secteur des officines

1.1.1. Situation du secteur en Belgique et en Brabant wallon

Le secteur se divise en deux grands types de pharmacie : **les pharmacies appartenant à un groupe (3 groupes)** et **les pharmacies indépendantes**. En Brabant wallon, un troisième type de pharmacie est toutefois présent. Il s'agit de **groupes de pharmacies** dont la gestion est **de type « familial »** puisqu'il a été créé par un ou plusieurs pharmaciens indépendants qui ont développé et gèrent plus d'une officine. Sur le sol brabançon, un groupe de ce type est particulièrement fort représenté grâce à l'existence de plus d'une dizaine de pharmacies appartenant au même groupe d'indépendants.

Evaluer l'emploi dans le secteur n'est pas chose aisée, étant donné les statuts de salarié et d'indépendant qui se côtoient en officine (enregistrement des pharmacies en société ou en personne physique). Il peut y avoir cinq personnes qui travaillent dans une pharmacie mais trois seulement ont une réelle visibilité dans les statistiques « emploi ». Le bilan social permet d'estimer partiellement l'emploi mais les fonctions occupées n'y sont pas non plus précisées.

Comment alors estimer l'emploi dans le secteur ? Les chiffres de l'INAMI permettent de dénombrer **5.000 pharmacies** et **13.000 pharmaciens actifs enregistrés en Belgique**. Il est estimé que pour faire fonctionner une pharmacie au chiffre d'affaire de 1.500.000 euros, il est nécessaire de disposer de cinq équivalents temps plein (ou 3,5 temps plein pour 1.000.000 euros). C'est de cette façon que l'emploi du secteur en Belgique a été évalué à **17.000 à 20.000 travailleurs**.

Et en Brabant wallon ?

En Brabant wallon, on estime le nombre d'officines à 150. Une petite trentaine (environ 1/5) de ces pharmacies sont gérées par de grands groupes qui autonomisent au maximum leur fonctionnement en développant leur propre grossiste, leur propre office de tarification, etc.

La situation des officines existant en Brabant wallon est le fait d'un contexte historique. Dans les années 60-70, le nombre d'officines a été figé en fonction du nombre d'habitants. Ce nombre est donc depuis défini d'office par arrêté royal pour toute la Belgique (au moins 1 officine pour 4.000 habitants). Comme le Brabant wallon disposait de moins de pharmacies à l'époque et que les conditions d'ouverture de points de vente se sont durcies depuis lors, les pharmacies brabançonnaises ont eu tendance à s'agrandir pour répondre à l'augmentation de la population et à ses nouveaux besoins (vieillissements, consommation plus grande de produits cosmétiques). Ce phénomène s'est aussi accentué par le fait des évolutions du secteur (cfr....) qui tendent à rendre moins viables les plus petites structures.

Le développement en Brabant wallon a donc eu pour conséquence d'avoir des pharmacies au plus gros chiffres d'affaires annuels. Le chiffre d'affaire moyen d'une officine en Belgique s'élève à 1.000.000 euros de chiffres d'affaires mais certaines peuvent en présenter le double voir encore plus. En **Brabant wallon, le chiffre d'affaires moyen est de 1.300.000 euros**. Pour ce chiffre d'affaires, les experts du secteur estiment

le besoin de personnel moyen à 4,5 équivalents temps plein. L'emploi estimé est proche des 700 équivalents temps plein (4,5 * 150 = 675 équivalents temps plein).

1.1.2. Associations des employeurs du secteur

L'Association Pharmaceutique Belge (APB) est l'association de référence du secteur et dispose d'un service d'études et de statistiques. L'APB regroupe les unions professionnelles locales de tout le pays et représente la quasi-totalité des pharmacies indépendantes du pays. Les personnes qui siègent à l'APB sont des pharmaciens titulaires dont le remplacement est compensé financièrement par l'APB. Seules 600 pharmacies ne sont pas membres de l'APB, ce qui représente 20% du marché. Parmi ces pharmacies, l'on compte majoritairement des pharmacies appartenant à des grands groupes qui disposent de leur propre organe de tarification (groupement OPHACO). L'APB propose différents services à ses affiliés dont les compétences d'un service juridique.

A quoi sert un organe de tarification ?

Il est l'intermédiaire entre les pharmacies et les mutuelles. Il permet au pharmacien de récupérer le tiers payant, les sommes remboursées par la Sécurité Sociale relatives aux prestations du pharmacien et aux médicaments délivrés. Toute pharmacie doit être affiliée à un organisme de tarification afin de bénéficier de ces remboursements.

Le Cercle Royal Pharmaceutique de l'Arrondissement de Nivelles (CERPAN) est l'union professionnelle de pharmaciens de la province du Brabant wallon et propose plusieurs services aux pharmaciens dont ceux d'**office de tarification** (il en existe une quinzaine en Belgique + Ophaco pour les chaînes de pharmacie), de coordination des gardes et de transmission d'informations (pour la majorité, informations scientifiques). Le CERPAN représente la grande majorité des pharmaciens du Brabant wallon bien que l'affiliation n'est pas obligatoire et qu'en outre, les officines ont le choix de leur office de tarification (remboursement des prestations au pharmacien). Le CERPAN accepte comme membre tout pharmacien qu'il soit indépendant ou salarié, peu importe le secteur dans lequel il est actif.

La relation avec les grossistes

Hormis les contacts avec les représentants de son secteur, la pharmacie entretient des contacts très étroits et réguliers avec son grossiste. En effet, les pharmacies ne peuvent s'approvisionner directement auprès de l'industrie pharmaceutique : elles doivent choisir un distributeur qui lui fournira deux à trois fois par jour les commandes souhaitées. Pour la Wallonie et Bruxelles, il existe 4 grossistes-répartiteurs sur le marché : Cerp sa, groupe FeBELCO (coopérative de pharmaciens dont Ets.Mauroy), Pharma Belgium (*groupe CELESIO, allemand dont dépend loydspharma mais aussi les chaînes comme aldi*) et Belmedis.

Il y a **une différence notable entre les gros groupes de pharmacie et les petites officies indépendantes**. Les gros groupes disposent souvent aussi de leur propre grossiste : ils bénéficient donc de la marge du pharmacien mais aussi de la marge du grossiste. Cela désavantage les plus petites officines.

Cependant, tout ne désavantage pas le pharmacien indépendant. L'évolution d'une rémunération en fonction des services (et conseils du pharmacien) au détriment d'une rémunération liée au prix des médicaments sera plutôt en faveur des petits indépendants, de même que l'est aussi l'encodage correcte des prescriptions (en DCI permettant le remboursement de l'honoraire). En effet, le pharmacien

indépendant se montrera plus « motivé » à encoder correctement ce type de prestation que ne le ferait un salarié pour qui ce geste n'impactera pas son salaire.

1.1.3. Structure et fonctionnement de l'emploi en officine

Les fonctions présentes en officine

Trois fonctions différentes sont répertoriées en officine. Il s'agit des fonctions de:

- Pharmacien responsable (titulaire)
- Pharmacien-adjoint
- Assistant de pharmacie

La législation impose qu'un pharmacien ne puisse au plus avoir sous sa responsabilité trois assistants de pharmacie. Les plages horaires d'ouverture des officines (50 à 60 h) dépassent les prestations d'un temps plein.

C'est pourquoi l'on peut estimer les situations suivantes :

Si la pharmacie compte 5 travailleurs, on compte souvent 2 pharmaciens, 2 assistants de pharmacie, 1 pharmacien adjoint ou 1 assistant de pharmacie (cela dépend de la politique de la pharmacie).

S'il y a 3 travailleurs, l'on comptera 1 pharmacien, 1 assistant de pharmacie et soit 1 pharmacien-adjoint ou soit 1 assistant de pharmacie. De nouveau, cela dépend du choix de l'employeur.

S'il y a 2 travailleurs, il s'agit en général de petites pharmacies (avec des horaires réduits). 1 pharmacien est accompagné par un assistant de pharmacie ou si la plage horaire reste importante par un pharmacien-adjoint.

Les situations varient donc fortement en fonction du choix posé par le pharmacien indépendant pour le recrutement de son personnel et la gestion de son officine.

Toutefois, **en Brabant wallon, les chiffres disponibles montrent une grande prépondérance des pharmaciens au détriment des assistants de pharmacie.** Beaucoup de pharmaciens fuient le marché de l'emploi de Bruxelles et préfèrent venir travailler en Brabant wallon (population de « clients » différente). On compte plutôt 2 (ou même parfois 3) pharmaciens pour 1 assistant de pharmacie, alors qu'ailleurs en Wallonie et à Bruxelles, la tendance est toute inverse. A titre d'exemple, il y a une pharmacie en Brabant wallon qui dispose de 11 pharmaciens !

Ce ratio « disproportionné » n'est pas toujours facile à gérer dans les équipes. Les employeurs témoignent d'une **meilleure dynamique d'équipe dans les pharmacies où les ratio sont mieux équilibrés.** En effet, les pharmaciens trouvent plus facilement leur place lorsqu'ils sont responsables d'assistant(s) de pharmacie. Cela constitue aussi pour eux un challenge et les assistants de pharmacie se positionnent aussi alors plus facilement par rapport à leur tâches et leur fonction dans l'officine. Il y a aussi un avantage notable sur la stabilité des équipes. Un pharmacien recherche plus l'évolution dans sa carrière. Si le travail n'est pas assez attractif, il tendra à changer d'emploi. Par contre, les assistants de pharmacie, lorsqu'ils se plaisent dans leur fonction, sont plus stables : leur possibilité de carrière et d'évolution sont effet assez limitée, quelle que soit l'officine dans laquelle ils travaillent. Ce manque d'évolution possible est souvent à la source de frustration du personnel AsPhT, frustrations difficiles à apaiser étant donné l'absence d'échelons à gravir.

Dans les grands groupes ou dans les plus grosses pharmacies, le ratio d'un pharmacien pour trois assistants de pharmacie est plus facile à obtenir. Toutefois, en Brabant wallon, la pénurie de candidats au profil d'assistants de pharmacie ne permet pas d'obtenir un tel ratio, à tout le moins une proportion un peu plus importante d'assistants de pharmacie que dans les pharmacies indépendantes.

Un emploi féminisé

En ce qui concerne les postes de travail, ils sont généralement **occupés par des femmes** (près de 85 à 90 %). Un groupe de pharmacies témoignent des difficultés parfois à gérer la présence de nombreux temps partiel et les congés de maternité. **La plupart des employeurs souhaiteraient attirer plus d'hommes dans leur équipe** afin d'enrichir et diversifier leur équipe et résoudre la pénurie quantitative.

Cette féminisation s'est accrue depuis 1980. A cette époque, on comptait 60% de filles dans la profession. Depuis, le taux de féminisation des nouveaux diplômés atteint 86%. Pourtant dans les structures professionnelles, les femmes sont peu présentes car moins disponibles. Pour renouveler les cadres, il y a une minorité de femmes et il est difficile de les mobiliser.

Certains employeurs s'étonnent de cette proportion faible d'hommes dans un secteur où les contraintes horaires sont si importantes. Sans doute il y a aussi à travailler la représentation, l'image du métier. Les rapports humains de conseil (p.ex. cosmétique) sont peut-être des freins aussi à l'accueil d'un plus grand nombre de candidats masculins.

1.1.4. Conditions d'emploi du secteur

Conditions salariales

C'est la **commission paritaire 313** qui régit les conditions d'emploi du secteur. Les grilles salariales ne sont pas très élevées. Pour une personne qui débute, **elles varient de 1565 € à 1705 € brut pour un temps plein** (cfr. **ANNEXE 6**). L'un des travailleurs interrogés précise le montant de 1430 euros net pour un salaire actuellement perçu sanctionnant une prestation de 34h/semaine, une expérience de 12 ans, les primes octroyées et les frais de déplacements encourus. Il précise que ce salaire se situe en dehors des barèmes négociation hors CP313). Une personne débutante gagne en général selon le barème un peu moins de 1000 euros.

Il est toutefois à noter que **plusieurs employeurs proposent des conditions plus favorables que la CP 313**, en accordant des primes supplémentaires ou **d'autres avantages complémentaires**. Un employeur a témoigné de l'octroi systématique d'une voiture de société à tous les employés après deux ans d'anciennetés, pratique qui favorise la stabilité de l'emploi.

Horaires de travail

Les horaires ne sont pas faciles à gérer et sont **difficiles** à concilier avec une vie de famille, surtout si des contraintes importantes en terme de mobilité sont aussi demandées (fonction itinérante au commencement de carrière). Les horaires sont de plus en plus coupés, étant donné les plages horaires de plus en plus larges. Les pharmacies sont ouvertes généralement du lundi au vendredi de 8h30 à 18h – 18h30 et le samedi matin de 8h30 à 12h30. Cependant, il y a une tendance à élargir les ouvertures jusque 19h et le samedi toute la journée. Les fermetures sur le temps de midi tendent aussi à disparaître dans certaines officines. Comme le nombre d'heures par jour doit être respecté, il arrive que les journées de

travail soient coupées pour que l'assistant de pharmacie soit présent aux heures d'affluence de la clientèle (ouverture-fermeture).

En ce qui concerne les prestations, un **assistant de pharmacie peut prester au plus 38h sur la semaine** (le pharmacien, 43h) et **9h au plus par jour**. Pour respecter cette limite et assurer une présence renforcée aux heures de « pointe » (début et fin de journée), l'AsPhT est souvent amené à faire une pause prolongée sur le temps de midi. Dans certains cas, cette pause est même d'une durée de deux heures. Dans le cas des travailleurs résidant à proximité, ce temps peut encore être rentabilisé. Par contre pour les travailleurs ne résidant pas dans la commune, ce temps est généralement perdu. C'est pourquoi les employeurs préfèrent recruter des locaux, particulièrement pour l'Assistant pharmaceutico-technique. Certains employeurs permettent l'ajustement de l'horaire aux horaires des transports en commun et agissent activement pour créer des conditions d'emploi plus favorables.

Pressions accrues

Même si le **travail revêt un côté humain et varié qui plait souvent aux candidats**, le travail fait **l'objet de plus en plus de pression**. Les travailleurs du secteur soulignent **l'exigence importante des employeurs en termes qualitatifs, quantitatifs, de flexibilité**. Cependant dans le même temps, **ils offrent peu de compensation**. Les **pénuries** soulignées par les employeurs doivent de l'avis des travailleurs être mises aussi **en rapport avec ces « mauvaises » conditions d'emploi**. Enfin, il est aussi à souligner que ces pressions sur les travailleurs sont aussi la répercussion d'une pression vécue par les pharmaciens indépendants amenés souvent à prester 50 à 60h par semaine afin de pouvoir assurer la rentabilité de leur pharmacie.

Manque de représentations syndicales

Enfin, les travailleurs notent **une difficulté à améliorer ces conditions faute de représentation syndicale suffisante** au niveau de la commission paritaire. Dans les officines indépendantes, rares sont les employés représentés par un syndicat : il n'y a pas de délégué syndical non plus car il n'y a pas assez de travailleurs. Il n'y a que dans les groupes de pharmacie qu'il y a des délégués, ce qui ne représente qu'un tiers du secteur. Les travailleurs interrogés témoignent aussi d'une certaine tension parfois entre les pharmaciens et les assistants de pharmacie, par exemple dans la répartition parfois inéquitable des prestations le samedi (en faveur des pharmaciens). La fonction d'assistant de pharmacie bénéficie d'une reconnaissance depuis peu de temps, ce qui peut expliquer sans doute aussi le manque de délégation syndicale représentant la fonction.

Absence d'évolution de carrière

En outre, comme nous l'avons déjà explicité ci-avant, **l'évolution de l'assistant de pharmacie dans l'échelle de l'entreprise est souvent impossible**, ce qui n'est pas très motivant pour le travailleur qui aimerait se voir évoluer dans sa carrière.

Taux de turn-over

Autant il est difficile d'obtenir des chiffres précis quant à l'emploi occupé dans le secteur des officines, autant il est **difficile d'obtenir un chiffre moyen du turn-over** et encore plus particulièrement du turn-over qui ne concernerait que la profession d'assistant de pharmacie. Selon les témoignages, il semblerait qu'il y

ait actuellement **une tendance plus nette au changement que par le passé**. Plusieurs employeurs ont témoigné du maintien de personnel d'assistant de pharmacie ayant effectué une carrière presque complète dans la même officine. Ce cas de figure est actuellement plus rare. Toutefois, il n'est pas étonnant de relever **des turn-over plus important (parfois 30%) là aussi où les conditions d'emploi et les pratiques en terme de ressources humaines sont aussi moins favorables**. Si en revanche, la personne satisfait aux exigences de l'employeur et que les conditions d'emploi sont plus favorables, on observe une réelle stabilité des assistants de pharmacie dans leur emploi, car la fonction relève un caractère gratifiant grâce au contact privilégié et de confiance avec la clientèle.

1.1.5. Evolution du secteur

Implantation de nouvelles pharmacies en Brabant wallon ?

Le développement du secteur est bien réglementé et de ce fait, assez prévisible dans un moyen terme. De façon générale dans le secteur, la tendance est à une diminution des officines existantes. En Belgique, le nombre d'officines est passé de 5.500 unités à 5.000 unités, dont 2.000 unités en Wallonie. **En Brabant wallon (plus ou moins 150 officines), ce phénomène est moins observé que dans le reste du pays et surtout dans les grandes villes. Les besoins s'accroissent** (augmentation et vieillissement de la population brabançonne, pouvoir d'achat plus important, etc.). Mais ce n'est pas pour autant que de nouvelles pharmacies sont créées, tout au plus **les pharmacies actuelles grandissent et deviennent de plus grosses structures**.

Et cela s'explique aussi surtout par le **cadre légiférant les pharmacies**. En effet, il n'est pas possible d'implanter une nouvelle pharmacie là où on le souhaite comme on le souhaite. Des numéros INAMI-APB sont attribués. C'est l'agence des médicaments qui détient le registre des pharmacies avec un numéro APB. Le nombre de pharmacies affiché pour le Brabant wallon est pourtant « fictif » car on ne sait combien de ces numéros sont réellement actifs et représentent réellement une pharmacie en activité.

C'est le Ministère de la Santé qui décide des quotas et des répartitions géographiques. Il arrive que certaines pharmacies disparaissent en certains endroits (p.ex. pharmacien à la retraite) et leur numéro est alors réattribué à une nouvelle structure à implanter soit au même endroit soit dans un autre territoire à condition d'en avoir reçu l'autorisation. Ces numéros se rachètent ou se négocient. Auparavant, il était rare qu'un numéro soit disponible. Aujourd'hui, c'est de plus en plus le cas et certaines licences ne trouvent pas preneurs. A notre encore que la personne propriétaire d'une pharmacie en Belgique ne doit pas être pharmacien mais pour l'ouvrir, il faut évidemment un pharmacien titulaire.

Si on ne peut ouvrir de nouvelles pharmacies, **il est donc toutefois possible d'effectuer des transferts ou des déménagements sous certaines conditions et suivant certains critères (p.ex. nombre d'habitants)**. Lorsqu'une demande est faite dans ce sens, une commission néerlandophone et une autre francophone remettent un avis au Ministre qui très souvent choisit de suivre cet avis. Malgré un avis positif de ces commissions, un déménagement reste une procédure lourde car les pharmaciens voisins peuvent aussi émettre des avis défavorables et entamer une procédure. En ville, les déménagements de 500 m sont facilement octroyés car les pharmaciens sont plus rarement propriétaires de leur bien. les critères pris en considération sont aussi revus. Au-delà du nombre d'habitants, on tient par exemple en compte le flux de personnes (p.ex. pharmacies à Zaventem).

Les opportunités de déménagement ne sont donc pas énormes. Certains saisissent l'opportunité mais les quotas régulent fortement ces transferts qui ont lieu surtout aux frontières. **Pour le Brabant wallon, il y a des demandes mais cela se limite à 1 à 2 pharmacies qui s'ouvriront dans les 2 ans à venir sur le sol brabançon.**

Diminution du prix des médicaments et nouveau système de rémunération

De façon générale, le secteur des officines connaît une **période difficile**. Il y a 20 ans, les pharmacies **étaient beaucoup plus rentables qu'aujourd'hui**. Un employeur interrogé parle d'une diminution de 10% de sa marge bénéficiaire depuis 15 ans. Pourquoi une telle situation aujourd'hui ?

C'est le résultat d'une série de restrictions qui ont été opérées dans les marges bénéficiaires. Il y a eu des réductions de la rétribution du pharmacien pour les médicaments vendus en lien entre autres avec l'émergence des produits génériques. Les marges se sont réduites au fur et mesure. Il est arrivé que le pharmacien achète des médicaments à un certain prix et doivent quelques mois plus tard les revendre 10 fois moins chers à la suite de changements législatifs. Une autre perte est liée à la réduction de la part apportée par le patient. L'exemple des antibiotiques est marquant. Ils sont souvent accessibles de 1 à 3 euros, alors que des produits d'utilisation plus rares mais très performants, très actifs ont augmenté de 40% (60% des médicaments vendus actuellement sont à plus de 60 euros alors que le prix des médicaments les plus utilisés ont diminué de 70 à 90%).

En 2010, une mesure favorable est entrée en vigueur : l'honoraire de délivrance a été rendu indépendant du prix du médicament. Cette idée de remboursement lié à la délivrance et au conseil fourni par le pharmacien était défendue par le secteur et depuis lors, elle a cheminé aussi dans les esprits des politiques et les nouvelles tendances s'inscrivent dans cette logique. Ces honoraires sont indexés.

En revanche, du témoignage des experts, **l'année 2012 a été une année particulièrement noire** pour le secteur car plusieurs mesures défavorables au secteur se sont cumulées tant sur les honoraires que sur le prix des médicaments. Il y a eu une rétribution supplémentaire par boîte vendue (p.ex. 0,20 cent) : « des milliers d'euros par pharmacie ont été prélevés comme ça, explique un expert du secteur. L'évènement n'a pas été très médiatisé. Il y a eu quelques actions. Les politiques n'ont pas voulu ponctionner le patient. Mais avec cela, le patient a payé de moins en moins ». Le représentant de l'APB témoigne encore : « Si on avait maintenu le prix aux patients, au moins, le pharmacien aurait été moins pris en « otage » ». Depuis 2012, au 1^{er} avril, les produits de plus de 10 ans de brevet doivent être produits par les firmes à moindre frais : 1 à 2% de diminution. Cela impacte les marges bénéficiaires mais à présent, le phénomène est de mieux en mieux anticipé par les pharmaciens.

Pour contrer ces pertes, **certains imaginaient l'avènement de la parapharmacie mais ce ne fut pas vraiment le cas.** Les patients belges sont fidèles à leur pharmacien. En outre, les produits naturels mis sur le marché sont peu contrôlés. Ils sont souvent enregistrés comme dispositif médical car l'enregistrement des produits est très coûteux. Si la législation européenne autorise le produit qui est vendu par ailleurs dans un autre pays européen, le Ministre autorise aussi le produit avec comme seule restriction la présence d'une notification

Impacts de ces politiques sur l'emploi

Dans ce contexte, qu'en est-il de l'emploi et des perspectives ?

Malgré les craintes et les appels à l'aide du secteur, **le cataclysme de licenciements à la chaîne ne s'est pas vraiment produit. Les pharmaciens ont du mal à renoncer à leur personnel.** Ils préfèrent rogner sur d'autres frais et quand ils sont indépendants, ils prestent beaucoup d'heures pour compenser. Le métier est ainsi moins confortable pour les pharmaciens dont la plupart ont dû reprendre leur place derrière leur comptoir. La rémunération par prestation qui s'est généralisée a permis aussi d'éviter de gros dégâts.

Le Brabant wallon présente toutefois une situation un peu différente des autres territoires, enfin à certains points de vue. **Le secteur en Brabant wallon tend à mieux résister** et cela est **lié au profil de la clientèle** plus aisée, de plus en plus nombreuse et de plus en plus âgée. Ce public consomme aussi plus de produits de parapharmacie sur lesquels les marges bénéficiaires sont plus importantes.

En termes d'emplois, les experts témoignent de la **possibilité que le secteur modifie ses habitudes de recrutement**, si cela lui est possible. En effet, les salaires représentent un budget considérable pour les pharmacies : c'est le premier poste sur lequel il pourrait être envisagé de compresser le budget. Pour le Brabant wallon, il se pourrait que la mise à disposition de plus d'assistants de pharmacie sur le territoire conduise certaines pharmacies à **remplacer des postes actuellement occupés par des pharmaciens-adjoints par des postes d'assistants**. De façon globale, il n'y aurait dans ce cas pas de différentiel positif pour l'emploi.

Enfin, un employeur relève aussi les conséquences du vieillissement du personnel. Dans cette entreprise, plus de 50% du personnel a plus de 45 ans. Les équipes devront être renouvelées et des jeunes engagés pour remplacer les départs naturels.

Gestion et rentabilité des officines : des politiques et des stratégies commerciales

Les évolutions ont impact sur la politique de certaines officines. Deux tendances semblent actuellement s'affronter : **la volonté des « vrais » pharmaciens de rester des prestataires de soins de santé**, d'une part et **la pression du marché de rentabiliser au maximum les marges bénéficiaires en accentuant le caractère commercial** de la vente des médicaments et des produits annexes, d'autre part. Cette dernière tendance touche fortement les groupes mais les pharmacies indépendantes sont de plus en plus tentées par ces pratiques commerciales.

Un « vrai » pharmacien a témoigné en utilisant le mot de « prostitution » pour qualifier l'attitude de certains de ces confrères. « Certains vendent chers des produits qu'ils savent peu efficaces mais aujourd'hui, la vente de médicaments ne suffit pas à survivre ». Pour certaines pharmacies, la vente de produits cosmétiques et de parapharmacie est devenue incontournable. Toutefois, **certaines pharmacies ont choisi un autre développement** et propose, par exemple, des préparations « maison » originales qui ont un succès certain auprès de la clientèle. Il faut pouvoir se repositionner.

Pour les pharmacies qui se laissent gagner par une logique purement commerciale, **l'impact sur les travailleurs est aussi visible.** Le contact avec le client est moins personnalisé. Les compétences prioritaires ne sont plus de l'ordre du conseil objectif mais dans les réussites de vente de produits présentant les plus grandes marges bénéficiaires.

Une autre évolution importante aussi est **l'attitude des clients**. Certains réagissent à cette évolution en se comportant de plus en plus **comme de « bons » consommateurs**, « comme s'ils évoluaient dans une « supérette » ou dans un restaurant : C'est quoi votre carte ici ? » (Témoignage d'un salarié). Il y a aussi **plus d'agressivité de la part des clients**. La crise aussi a un impact sur leur consommation : ils ont plus tendance à acheter le strict nécessaire.

Reconnaissance des actes « intellectuels » et renfort des procédures

Les représentants du secteur **défendent fortement la profession dans sa qualité de services et de conseils médicaux à la population**. Délivrer un médicament est un acte technique qui pourrait être à terme effectué par un robot. Le secteur défend dès lors l'acte intellectuel qui est de vérifier les surdosages, les prescriptions des médecins (qui parfois se trompent ou sont trop approximatifs). La délivrance doit être entourée d'un acte intellectuel que les politiques tendent actuellement à mieux valoriser. Mais si ces compétences scientifiques sont de plus en plus reconnues, les actes sont de plus en plus réglementés aussi. Les préparations officinales (et magistrales) sont de plus en plus contrôlées. Les procédures deviennent de plus en plus rigoureuses. L'AsPhT devra suivre ces nouvelles contraintes ou il est possible aussi qu'il soit décidé que celui-ci ne puisse plus à terme réaliser ces préparations.

1.2. Le secteur des hôpitaux

1.2.1. La situation du secteur en Brabant wallon

Les enseignements suivants ne sont tirés que de l'apport d'un seul témoignage. Quelques extrapolations sont toutefois possibles, d'autant que le secteur hospitalier est très limité en Brabant wallon.

Sur le territoire du Brabant wallon, on compte principalement **trois grands hôpitaux** : la clinique Saint-Pierre d'Ottignies, le Chirec de Braine-l'Alleud et le Centre hospitalier Tubize-Nivelles . A cela l'on peut ajouter le centre neurologique William Lennox qui constitue le seul témoin de cette prospection, la clinique du Bois de la Pierre (Wavre), la clinique du champ Saint-Anne (Wavre) et la Clinique ULB (Braine-l'Alleud)

Malgré de nombreux contacts, **les témoignages pour ce secteur ont été très difficiles à récolter** tant le personnel RH manque de disponibilité (également pour raison d'absence de longue durée).

1.2.2. Les conditions d'emploi du secteur

La commission paritaire qui encadre le personnel en milieu hospitalier est différente de celle des officines. Les conditions sont donc différentes.

Toutefois, la pression est importante dans le secteur à la suite des restrictions des moyens financiers. En ce qui concerne les horaires, il s'agit toujours de prestation en journée. Le travail le WE est possible mais doit toujours s'exécuter sous la supervision d'un pharmacien.

1.2.3. L'évolution du secteur

Comme pour les officines, les procédures et les réglementations deviennent de plus en plus pointues et requièrent encore plus de rigueur de la part du personnel.

Des changements de législation sont intervenus en juin 2013 au niveau des procédures. Il se peut qu'il y ait au un impact sur l'emploi et les exigences, mais également sur les budgets et les actes à fournir. **Il est donc possible qu'il y ait un peu plus d'assistants de pharmacie qui soient engagés car ce personnel est moins coûteux que le recrutement d'un pharmacien. Cependant, il ne faut pas s'attendre à une explosion des besoins.**

2. Les besoins d'assistants de pharmacie en Brabant wallon

2.1. Le profil d'assistant pharmaceutico-technique

L'assistant de pharmacie travaille sous la responsabilité d'un pharmacien. Un pharmacien ne peut être responsable que de trois assistants de pharmacie. Les tâches que l'on peut exécuter un assistant de pharmacie sont bien délimitées. Elles consistent en quatre grands champs de compétence (source : APB) :

- La réception et l'enregistrement sous quelque forme que ce soit des prescriptions médicales ;
- La délivrance des médicaments conformes aux lois et règlements en vigueur ;
- L'information des patients relative à l'usage adéquat des médicaments et leur sécurité d'emploi ;
- L'enregistrement et l'identification des matières premières (gestion des stocks)
- L'exécution de préparations magistrales

Plusieurs descriptifs de fonctions permettent de mieux cerner les sphères de compétences de l'assistant de pharmacie. La Fédération Wallonie-Bruxelles définit clairement le profil de formation (cfr. **Annexe 3**), programme téléchargeable sur www.segec.be et www.enseignement.be. Le Forem propose aussi un descriptif métier (cfr. **Annexe 4**) téléchargeable sur www.leforem.be. Enfin, l'APB a également reformulé les compétences pointées (cfr. **Annexe 5**).

2.2. L'emploi et les besoins de main-d'œuvre dans les officines

Quantité des emplois en Brabant wallon

C'est principalement dans le secteur des officines que le besoin d'assistants de pharmacie se marque le plus. **Les pharmacies sont bien les principaux employeurs** potentiels pour les personnes qui auraient suivi une formation d'assistant pharmaceutico-technique.

Il est toutefois **difficile d'évaluer le nombre d'emplois**, particulièrement pour la fonction d'assistant de pharmacie car les statistiques sont très limitées. L'on peut juste proposer **quelques estimations** mais cela revêtira toujours un caractère approximatif.

Pour **estimer le nombre d'assistant de pharmacie actuellement employé par les officines brabançonnaises**, on peut donc considérer qu'un tiers des emplois estimés doivent concerner cette fonction, **à savoir 1/3 de 675 (estimé ci-avant) , donc 225 postes de travail (équivalents temps plein).**

Rôle et fonction de l'assistant de pharmacie

En ce qui concerne **les tâches à accomplir**, celles-ci **varient** quelque peu **selon la politique de l'officine**. Il y a une tendance à demander une plus grande polyvalence (parfois moins médicale) dans les chaînes de pharmacie qui essaient de développer des rayons de parapharmacie. Dans les pharmacies indépendantes, les assistants de pharmacie sont moins confinés à certains actes. Quelles sont les tâches pratiquées par l'assistant de pharmacie ? La vérification des commandes, le réaménagement des stocks et le réassort, l'organisation de la pharmacie, le service au comptoir et les préparations magistrales et officinales.

Les nouvelles pratiques d'automatisation des commandes, par exemple pour les maisons de repos ont peu d'impacts sur les compétences demandées par les employeurs. Car les préparations magistrales et officinales restent fabriquées en officine. Pour cela, il n'existe pas d'automatisation. Les préparations magistrales restent généralement une tâche majeure de l'assistant pharmaceutico-technique.

Besoins exprimés par les employeurs

De façon unanime, les employeurs témoignent de besoins récurrents de candidats qui ne parviennent pas à être rencontrés (cfr. voir §2.4) en Brabant wallon. Ce besoin s'exprime aussi pour la région de Bruxelles mais pour cette région comme pour le reste des sous-régions, c'est **plus le manque de candidats « de qualité »** qui est ressenti par les employeurs.

Toutefois, les employeurs soulignent que les candidats habitant le Brabant wallon pourront aussi combler des besoins aux frontières et principalement dans le sud de Bruxelles.

Ils insistent aussi pour que **les candidats puissent habiter à proximité de leur lieu de travail** car de nombreux candidats qui se présentent dans les officines du Brabant wallon sont originaires de régions en dehors du Brabant wallon (parfois même de très loin : Liège, etc.). Malgré la motivation des travailleurs, les expériences montrent la difficulté à ce qu'ils puissent alors se maintenir dans l'emploi proposé. Les projets de déménagement en Brabant wallon sont souvent rendus impossibles tant le marché de l'immobilier est élevé en Brabant wallon.

Plusieurs employeurs ont affirmé pouvoir engager du personnel si des candidats assistants de pharmacie se présentaient aujourd'hui. Un employeur a même évoqué le nombre de 20 personnes tout en préservant son effectif actuel.

2.3. L'emploi et les besoins de main-d'œuvre dans les hôpitaux

Le profil d'assistant de pharmacie est bien présent dans le milieu hospitalier. Depuis 3 ans, la spécialisation en milieu hospitalier est requise et exigée. En comparaison au travail en officine, le travail d'assistant de pharmacie en hôpital est différent. **Les exigences sont plus élevées** car la plupart des préparations se font en milieu stérile (préparation pour les perfusions, intraveineuses). Cela demande une extrême rigueur. Il n'y a pas de contact avec le patient. Par contre, cela demande une conduite déontologique sans faille car il y a de nombreuses informations concernant des patients dont les diagnostics médicaux sont parfois très lourds.

Les différences se marquent aussi par la largeur du stock de médicaments en milieu hospitalier qui sont plus limités. Mais certains produits n'existent pas en officine. Des produits sont spécifiques à l'usage en milieu hospitalier. En effet, les hôpitaux ont fait le choix de leurs fournisseurs (selon la molécule). Selon un travailleur, le travail consiste dans certains hôpitaux à préparer les médicaments par li et les infirmières ne font que les distribuer.

Quantité des emplois disponibles

D'après les deux témoignages recueillis (dont un par téléphone), les postes d'assistant de pharmacie dans les hôpitaux ne sont pas très nombreux. Au centre NWL, il y a actuellement un seul poste occupé. Un second pourrait être occupé (sans doute de façon partielle). Mais la tendance est à recruter plutôt un

pharmacien supplémentaire (mais les budgets sont limités). A la clinique Saint-Luc, il s'agirait de 10 à 15 postes. En extrapolant, on peut donc estimer le nombre de postes de travail actuels une grosse cinquantaine de postes pour le secteur en Brabant wallon.

2.4. Un constat de pénuries de candidats en Brabant wallon

Si ailleurs, le recrutement d'assistant de pharmacie est déjà rendu difficile par **le manque de « bons » candidats**, en Brabant wallon, leur recrutement est souvent même impossible, étant donné **l'absence de candidats**. En effet, c'est unanimement que les employeurs témoignent d'une **pénurie quantitative de candidats tout à fait spécifique en Brabant wallon**.

Les candidats potentiels proviennent de Bruxelles, de Liège et d'autres régions. Les propositions d'emplois ne manquant pas et les conditions d'emploi étant peu avantageuses, le personnel engagé dans ces conditions est peu stable et quitte facilement leur employeur brabançon.

La raison invoquée par les employeurs du secteur à cette pénurie quantitative est mise systématiquement en lien par tous les témoins avec l'absence de filière de formation sur le territoire. Ailleurs, des écoles forment à ce profil. Le vivier de candidats est donc existant. Par contre en Brabant wallon, ce vivier est quasi inexistant.

Parmi les écoles et les formations, les témoins relèvent la qualité des formations proposant des cycles de formation plus long et proposant surtout beaucoup d'heures de stage que celles imposées dans la législation (au minimum le double, à savoir 600 heures de stage). Deux écoles sont souvent citées en exemple : l'une sur le territoire de Mons, l'autre à Ciney.

3. Les stratégies de recrutement et critères prioritaires

3.1. Les exigences prioritaires des employeurs

Le métier d'assistant de pharmacie est un métier à grande responsabilité, puisqu'il a trait à la santé de la clientèle. Une mauvaise délivrance d'aspirines peut avoir de graves conséquences pour certaines personnes.

En effet, même s'il **doit être exercé sous la responsabilité du pharmacien, tous les actes de l'assistant ne peuvent faire l'objet d'un contrôle**, si non le pharmacien a autant à exécuter les tâches lui-même. Il est donc important que l'assistant de pharmacie adopte **un comportement adéquat (de subordination) prenant bien conscience de sa place et de ses compétences en officine**. Les excès de zèle sont peu appréciés par les employeurs puisque la responsabilité du pharmacien est engagée en cas d'erreur.

Les pharmaciens préfèrent ainsi les assistants qui se montrent **rigoureux et humbles** dans leur pratique. Ils apprécient les personnes qui sont dans une **dynamique de formation continue** et qui font preuve de **déontologie** dans leur rapport à la clientèle.

La qualité de la relation avec la clientèle apparaît aussi comme un critère prioritaire. Un employeur (pas un pharmacien, un responsable RH) accorde une importance primordiale à la présentation et au soin du candidat, alors que les autres estiment cette qualité d'une bonne présentation comme importante mais non primordiale.

Ainsi, bien qu'un minimum de connaissances techniques du métier soient requises et que des compétences mathématiques de base (règle de trois) soient exigées, **ce sont surtout des savoir-être et des aptitudes professionnelles qui sont recherchés par les employeurs : la rigueur (« être à 100% dans ce que l'on fait »), la connaissance de ses limites, l'esprit critique, la capacité à se remettre en question, l'empathie et l'écoute du patient (fibre sociale), l'envie d'apprendre, l'envie de se former de façon continue** (ce qui est concerné le pharmacien). Certains employeurs **témoignent même de l'absurdité d'avoir l'exigence d'un diplôme** car ils constatent que de nombreuses personnes ont les diplômes mais ne possèdent pas ces aptitudes ou parfois même pas les compétences techniques visées. Par contre, des personnes sont entrées par le passé dans la profession et ont montré davantage de compétences et de sérieux dans leur travail.

Plusieurs employeurs témoignent ainsi d'une moindre importance des compétences techniques : « les compétences techniques s'acquièrent toujours. En début de carrière, il y a une inexpérience compréhensible ». Les employeurs se disent prêts à former techniquement des personnes qui présenteraient les savoir-être et les aptitudes susmentionnées.

Spécificités des exigences en milieu hospitalier

Etre capable de réfléchir, de se remettre en question, être rigoureux, voilà autant de compétences exigées pour le poste d'assistant de pharmacie en milieu hospitalier. La cheffe de service de pharmacie du Centre W.L. témoigne que certains candidats ne sont même pas capables d'appliquer une règle de trois. Les aptitudes attendues sont donc globalement identiques aux aptitudes attendues en officines. Mais l'exigence technique est par contre aussi très importante. Notre témoin : « **Il y a un décalage très important entre les besoins des hôpitaux (nécessité de personnes très compétentes) et le niveau parfois très bas des candidats. Il y a réellement une pénurie qualitative pour ce profil.** »

Et au niveau quantitatif, le Brabant wallon dispose de peu de candidats potentiels, ce qui accentue les difficultés de recrutement. Les stages sont très importants, car **le métier s'apprend pour les 2/3 des compétences à acquérir grâce à l'expérience de terrain.** 300 heures de stage semblent une période trop courte pour permettre cet apprentissage et encore faut-il qu'elles soient de qualité et supervisées par un maître de stage compétent. En outre, le service dispose de peu de temps pour accueillir les stagiaires car cela doit se faire correctement. Lors du recrutement, il n'est pas rare que des renseignements soient pris auprès des anciens employeurs pour savoir comment est le candidat.

3.2. Les stratégies de recrutement

Les procédures de recrutement

On note une différence de pratiques en fonction du type de pharmacies. Pour les chaînes de pharmacie, le recrutement se fait en central par le biais d'un service de ressources humaines. Généralement, les recruteurs RH mènent les entretiens avec un pharmacien mais ce n'est pas toujours le cas.

Les travailleurs du secteur témoignent d'un grand fossé entre les réalités vécues en central et dans les officines. Il n'est pas rare que les candidats qui arrivent en officine ne connaissent pas grand-chose à leur métier, ce qui est très difficile à gérer par les équipes sur le terrain.

De façon générale, et particulièrement dans les pharmacies indépendantes et de type familial, **le recrutement prévoit des mises en situation mais utilisent très peu d'outils de recrutement proprement**

aits. Le recrutement prévoit toujours des périodes d'essai (6 mois) car c'est surtout sur le terrain que l'on peut évaluer l'adéquation des aptitudes et des comportements. Une personne se révèle parfois après plusieurs mois. Souvent, le stage est utilisé comme « test » à l'embauche, car le comportement du stagiaire peut être observé de façon plus pratique. Certains employeurs travaillent de façon rapprochée avec les écoles en participant par exemple au jury de travail de fin d'année et en accueillant des étudiants comme stagiaires.

Dans les grosses chaînes de pharmacie, le recrutement **prévoit souvent d'abord une fonction itinérante** (mais ce n'est pas toujours le cas, parfois fonction fixe). Les assistants de pharmacie itinérants sélectionnent un certain nombre de pharmacies aux alentours de leur domicile (au plus 50 km). Pendant toute une période, ils sont amenés à prester dans des officines différentes avec une clientèle différente, des équipes différentes. Ce moment permet une adéquation tant pour l'employeur que pour le travailleur qui a l'occasion de découvrir plusieurs cadres de travail et d'exprimer sa préférence. Des évaluations fréquentes sont alors prévues pour réajuster l'orientation des candidats vers une officine. Les candidats qui n'auraient pas de voiture et qui postuleraient pour ce type de poste ne sont pas privilégiés tant il est difficile alors de se rendre en transport en commun dans toutes les pharmacies. Malgré la détermination des candidats, le fait de ne pas avoir de voiture est très usant dans cette situation et la motivation du candidat tend à fléchir. La voiture est dès lors l'outil de travail indispensable.

Les canaux de recrutement

D'après les agences de travail intérimaires interrogées et les employeurs eux-mêmes, **le secteur fait peu appel au travail en intérim.** Il y a un souhait du côté de l'APB d'intensifier les liens avec le secteur de l'intérim mais cela semble difficile, étant donné le turn-over important des interlocuteurs du secteur.

Le recours au Service public n'est pas non plus dans les habitudes des employeurs qui connaissent peu les services qui pourraient être à leur disposition (méconnaissance du PFI, etc.). De la même façon, le recours à la presse est très marginal.

Par contre, les employeurs ont beaucoup recours au **bouche à oreille** et s'adressent aussi de façon privilégiée (voire parfois exclusive) **à leur propre secteur en interne** (APB, grossistes, etc.)

Cette pression qui s'exerce sur les pharmaciens indépendants engendre des exigences plus grandes attendues quant au personnel engagé. Ils ressentent aussi de façon plus vive un certain agacement quand le personnel n'est pas de qualité et qu'ils doivent pallier plus souvent au manque de formation des candidats en les formant eux-mêmes. **Ils sont aussi moins disponibles pour accueillir des stagiaires**, ce qui est un préalable important pour que les candidats parviennent à acquérir les compétences souhaitées.

4. La formation d'assistant pharmaceutico-technique et l'accueil des stagiaires

4.1. La formation d'assistant pharmaceutico-technique

Les parcours et les opérateurs de formation

Le titre d'assistant pharmaceutico-technique est un titre protégé depuis 1997. C'est une réforme qui a pris du temps à se mettre en place, puisqu'elle a été seulement effective en 2007. Les programmes de formation ont dû être uniformisés, à tout le moins **un socle commun de compétences a dû être défini.** Les personnes ayant 10 ans d'expérience en 1997 ont été assimilées. Les autres ont eu la possibilité de suivre des compléments de formation pour accéder à la formation mais n'ont pas été assimilées malgré leurs 10 années d'expérience.

La disparité des formations étant très importante, il n'a pas été facile de définir ce socle commun. C'est pourquoi il a fallu 10 ans pour que cela soit effectif. Actuellement, l'accès à la profession est donc réglementé. Il faut suivre une formation spécifique qui est dispensée :

- soit en enseignement secondaire supérieur
- soit en suivant un cycle de formation équivalent dispensé par un organisme créé, subventionné ou reconnu par l'autorité compétente (le CESS est indispensable)

Le socle commun minimum de formation comprend **des cours théoriques et un stage obligatoire fixé à 300 heures.**

Il y a un fonds de formation de la CP 313 qui subsidie les formations tant pour les pharmaciens que pour les assistants de pharmacie qui sont salariés. Le financement de projets de formation est soumis à la décision de tous les partenaires sociaux. Trois jours de formation par an sont prévus et rendus obligatoires pour les assistants de pharmacie (personnel salarié).

Actuellement en Brabant wallon, il n'y a pas de formation d'assistant pharmaceutico-technique dans l'enseignement secondaire, ceci malgré les tentatives de l'Athénée Riva Bella de Braine-l'Alleud de créer une nouvelle filière.

La seule formation existante sur le territoire est celle organisée par le CFCS en promotion sociale. Une nouvelle session de formation démarre en ce mois de décembre 2013. C'est le deuxième cycle de formation depuis l'ouverture de cette section. Le premier cycle avait permis de former 8 candidats (à vérifier dans mes papiers). Cette formation fait l'objet d'un **partenariat** intéressant sur notre territoire. Une préformation est organisée **avec le concours de l'asbl Mod'Emploi et l'asbl Culture In Vivo** qui met son expertise et son matériel à disposition de la formation des stagiaires. Ce partenariat se poursuit tout au long de la formation.

Une formation à Mons a fait ses preuves à l'Iram. Les stages y sont assez importants. Cela se fait normalement sur trois ans. C'est la meilleure formule, selon les représentants du secteur. Les cours de

chimie sont des pharmaciens (responsable : anciennement M. Delcourt). L'obtention du diplôme, y a-t-il uniformisation ?

Pénurie de formations de « qualité »

La pénurie qualitative est généralisée à tout le territoire wallon et bruxellois. **Les formations reconnues comme de qualité par les employeurs ne sont pas la généralité.** En outre, les élèves accueillis dans les sections existantes en enseignement de plein exercice arrivent dans ces filières parfois par un **processus de « relégation » scolaire**. Leur motivation n'est pas toujours avérée.

En Brabant wallon, l'inexistence de filières dans l'enseignement de plein exercice a pour conséquence de recourir aux viviers voisins de candidats. L'un des viviers potentiel est Bruxelles, où le profil des candidats assistants est assez spécifique.

En effet, à Bruxelles, cette formation est suivie par une majorité de jeunes filles d'origine maghrébine. La formation d'assistant de pharmacie est perçue positivement par leurs parents qui les encouragent à choisir cette filière. Quelques-unes acceptent de travailler en Brabant wallon mais plusieurs ne restent pas longtemps dans leur emploi. Dès qu'elles fondent une famille, nombreuses sont celles qui arrêtent de travailler, ce qui pose une difficulté aux employeurs qui investissent dans leur formation et les accueillent souvent lors de leur stages.

Formation continue des assistants de pharmacie

Outre une bonne formation de base, **le métier d'assistant de pharmacie requiert également une formation continue importante.** Trois jours de formation par an sont obligatoires. La capacité à se former de façon continue et à se remettre en question est même l'une des qualités importantes recherchées par les professionnels du secteur.

4.2. L'accueil des stagiaires en entreprises

4.2.1. L'accueil des stagiaires

Accueillir les stagiaires est un **investissement important pour un employeur** qui souhaite honorer correctement sa mission. Etant donné que les **deux tiers des apprentissages** se font grâce à la pratique de terrain, il est pourtant **indispensable que les candidats à cette formation puissent accéder à des stages de qualité.**

Souvent, le stage est utilisé par les employeurs **pour apprendre à connaître un candidat potentiel. Un emploi peut donc souvent être à la clef d'un stage réussi.** La pression étant importante sur le secteur, il est malheureusement à craindre que certains employeurs ne puissent plus jouer le rôle de bon tuteur, ce qui dans le même temps rendrait plus aigües leurs difficultés de recrutement.

D'autre part, **les employeurs soulignent la nécessité de prévoir dans les cycles de formation des périodes de stage suffisantes (au moins de 600 heures).** Les formations qui prévoient moins d'heures de stage fournissent pour le secteur des candidats de piètre qualité.

Une autre difficulté concernant les stages est qu'il y a des stagiaires non pas seulement d'assistant de pharmacie mais aussi des stagiaires « pharmaciens ». Parfois, à choisir, le pharmacien préfère accueillir un stagiaire pharmacien car il est plus autonome et peut remplacer le pharmacien effectivement lorsqu'il est

diplômé. Certains employeurs se montrent toutefois très ouverts à l'accueil de stagiaires, particulièrement les grandes chaînes de pharmacie.

4.2.2. Le suivi et l'évaluation des stages

Plusieurs employeurs insistent sur la nécessité du suivi du stage et de son évaluation. Un employeur précise qu'il est important lors de l'accueil d'établir les règles de fonctionnement, les procédures de travail. Il demande ainsi au stagiaire de rédiger lui-même les protocoles à suivre. Par exemple pour la délivrance au comptoir, le fait de dire « bonjour », de poser « les bonnes questions » au client, d'encoder les prestations, etc. Et il en va de même pour les autres actes à fournir comme la réception et la préparation des commandes. Ces protocoles sont discutés et « négociés » entre le stagiaire et l'employeur, ce qui facilite la suite des relations et des évaluations.

En ce qui concerne l'évaluation, un employeur insiste sur l'importance d'une évaluation rapide, fréquente, en « vis-à-vis » afin que le stagiaire ait la possibilité de rectifier plus facilement son comportement professionnel. Une évaluation qui ne se fait qu'en fin de stage et par seul rapport écrit ne relève pas le caractère formatif attendu par le secteur. C'est pourquoi le contrat établi avec l'école n'est pas souvent suffisant à une bonne conduite de stage.

Certains employeurs insistent aussi pour que le stage puisse permettre au candidat de tester « tous les aspects » du métier. Le cantonnement à une seule tâche est peu profitable et rentable à long terme.

Conclusions et pistes de travail

Les secteurs des officines et des hôpitaux témoignent de **réels besoins sur le territoire brabançon** en ce qui concerne le profil d'assistant pharmaceutico-technique. Leur témoignage unanime atteste d'un besoin local de candidats pour cette fonction. Or, actuellement en Brabant wallon, le vivier de candidats est très peu fourni, étant donné le peu de formation existante et l'absence de formation en enseignement de plein exercice.

Outre ce besoin quantitatif, les **carences qualitatives** s'expriment aussi de façon aigüe parmi les témoignages. De là, l'importance de formation de qualité prévoyant des heures de stage en suffisance. Il est ainsi indispensable d'assurer un suivi de qualité de ces stages qui constituent une part importante du parcours formatif du candidat.

Des pistes de travail

L'on peut à partir de ces constats évoquer quelques pistes de travail ou d'actions possibles susceptibles de répondre à ces besoins :

- **Renforcer la capacité des formations existante sur le territoire**
- **Créer une nouvelle filière de formation en enseignement de plein exercice**

Le secteur souhaite que les filières de formation se développent en Brabant wallon. La formation demandée est une formation de 2 à 3 ans prévoyant au minimum 600 heures de stages.

- **Créer un lieu de centralisation** (plate-forme unique) les offres et les demandes de stages, de candidatures, d'offres d'emploi

Entre en plus grande synergie avec les représentants du secteur pour identifier les maîtres de stage intéressés.

- **Sensibiliser et informer plus de public** en Brabant wallon quant au travail d'assistant de pharmacie et du parcours de formation nécessaire.

Capter les candidats potentiels en Brabant wallon dont le niveau de scolarité est connu plus élevé qu'ailleurs en wallonie (femmes entrantes)

- **Attirer plus d'hommes vers la profession** : communiquer positivement sur le métier et le valoriser auprès des hommes
- **Soutenir l'amélioration des conditions de travail**

Annexes