



# E07. GRILLE DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE ENREGISTREMENT

Mise à Jour :

Pharmacie :



# ENREGISTREMENT

## E07. GRILLE DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

### L'enregistrement : principes

Dans un système qualité la traçabilité est une des composantes clefs pour garantir une surveillance des pratiques et en permettre l'amélioration continue.

L'enregistrement est un document qui permet de conserver des données en lien avec les activités. Les données renseignées peuvent avoir plusieurs fonctions :

- Permettre le suivi dans le temps d'éléments essentiels au bon fonctionnement de l'officine,
- Vérifier la réalisation effective de certaines tâches,
- Permettre le relevé des incidents,
- Conserver un historique des activités,
- Servir de preuves pour répondre à des exigences réglementaires.

### Commentaires pour un bon usage

#### Finalité :

Le présent document sert à gérer les compétences au sein de l'équipe, il permet :

- De recenser les compétences de chaque collaborateur,
- D'identifier les forces et les faiblesses de l'effectif,
- D'identifier les thèmes à intégrer au plan de formation.

Chaque année la grille des compétences est mise à jour au moment des entretiens individuels.

#### Utilisation :

Pour chaque collaborateur indiquez son niveau de compétences sur une échelle :

**D (débutant)** : le collaborateur ne possède pas toutes les compétences nécessaires

**O (opérationnel)** : le collaborateur est en capacité de réaliser correctement les tâches en lien avec la compétence

**E (expert)** : le collaborateur totalement autonome dispose d'une maîtrise avancée dans cette compétence

**NC (non concerné)** : le collaborateur n'est pas concerné par l'utilisation de cette compétence





# ENREGISTREMENT

## E07. GRILLE DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

	Compétences	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :
ACCUEIL	<b>Accueil &amp; Relationnel</b> (Sourire, Bonjour, Au Revoir, Merci, discrétion au comptoir, écoute, reformulation...)							
	<b>Accueil Téléphonique</b> (présentation, gestion des priorités...)							
DISPENSATION ORDONNANCE	<b>Analyse de l'ordonnance</b> (contrôle de la iatrogénie, contre-indications...)							
	<b>Sécurisation &amp; Vigilance</b> (secret médical, rédaction d'une intervention pharmaceutique, pharmacovigilance...)							
	<b>Explication &amp; conseils d'utilisation</b> (pédagogie, posologie, bon usage du médicament, effets secondaires...)							
	<b>Conseils associés</b> (traitements des symptômes annexes...)							
	<b>Suivi du patient</b> (contrôle de l'observance, questionnement autour des évolutions du traitement...)							
DISPENSATION CONSEIL	<b>Questionnement</b> (Pour qui, pour quoi, avez-vous déjà pris quelque chose, prenez-vous un traitement de manière régulière et si oui lequel ...)							
	<b>Explications &amp; conseils d'utilisation</b> (pédagogie, posologie...)							
	<b>Vente associée</b> (traitements des symptômes annexes...)							
PREPARATION	<b>Gestion du préparatoire</b> (planification des préparations, gestion des matériels, gestion du recours à la sous-traitance...)							
	<b>Gestion des matières premières</b> (Traçabilité, gestion des stocks...)							
	<b>Réalisation des préparations</b> (Maîtrise des process de fabrication...)							

Echelle des scores : D (débutant), O (opérationnel), E (expert)





# ENREGISTREMENT

## E07. GRILLE DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

	Compétences	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :
GESTION DU BACK OFFICE	<b>Déballage/rangement</b> (efficacité, maîtrise des process de réception des commandes...)							
	<b>Gestion des produits spécifiques</b> (gestion des produits de la chaîne du froid, gestion des stupéfiants...)							
GESTION INFORMATIQUE & ADMINISTRATIVE	<b>Fonctionnalités quotidiennes du logiciel métier</b> (Facturation, consultation des stocks...)							
	<b>Gestion des commandes dans le logiciel métier</b> (passation, suivi...)							
	<b>Suivi des indicateurs dans le logiciel métier</b> (utilisation/consultation des indicateurs du logiciel)							
	<b>Administratif/Tiers Payant</b> (gestion des rejets, suivi des factures...)							
	<b>Bureautique</b> (traitement de texte, tableur...)							
MANAGEMENT QUALITE	<b>Déploiement de la Démarche</b> (Animations des réunions, gestion du plan d'action...)							
	<b>Qualité</b> (Connaissances des textes officiels, rédaction de procédures, conduite d'autoévaluations...)							
SELL IN / SELL OUT	<b>Négociation des Achats</b> (techniques de négociations, connaissance des fournisseurs...)							
	<b>Politique Commerciale</b> (politique de prix, veille concurrentielle...)							
	<b>Marketing</b> (animation du site internet, création de supports pour la patientèle, conception des vitrines...)							
	<b>Merchandising</b> (gestion de façing, mise en avant des promotions...)							

Echelle des scores : D (débutant), O (opérationnel), E (expert)





# ENREGISTREMENT

## E07. GRILLE DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

	Compétences	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :	Nom du Collaborateur :
SPECIALITES	Cosmétologie							
	Homéopathie							
	Phytothérapie							
	Diététique							
	Aromathérapie							
	Micronutrition							
	Sport							
	Bébé							
	Maintien à domicile							
	Orthopédie							
	Vétérinaire							
Autre :								
ACCOMPAGNEMENT PATIENTS	Education thérapeutique des patients							
	Entretiens AVK, AOD							
	Entretiens Asthme							
	Dépistage & Tests Rapides d'Orientation Diagnostic							
	Bilan de Médication Partagé							
	Vaccination							
	Premiers Secours							
Autre :								

Echelle des scores : D (débutant), O (opérationnel), E (expert)