

FEVRIER 2025



RC-PET
(24_PET_11)

RAPPORT DE LA COMMISSION THEMATIQUE DES PETITIONS
chargée d'examiner l'objet suivant :

Pétition de soutien aux assistant-e-s en pharmacie. Urgence : pharmacies en danger !!!

1. PREAMBULE

Pour traiter de cet objet, la Commission thématique des pétitions a siégé le jeudi 5 décembre 2024, à la salle du Bicentenaire, Place du Château 1, à Lausanne. Elle était composée de Mmes Claire Attinger Doepper, Sylvie Pittet Blanchette, Valérie Zonca, et de MM. Alain Cornamusaz, Guy Gaudard, Didier Lohri (remplaçant Nathalie Jaccard), Pierre-François Mottier, Pierre-André Pernoud, Jean-François Radice, Thierry Schneiter, sous la présidence de Mme Elodie Lopez. Mme Marie Poncet Schmid, secrétaire de commission parlementaire, a tenu les notes de séances. Elle est vivement remerciée pour son travail.

2. PERSONNES ENTENDUES

La délégation des pétitionnaires était composée de Mmes Fanny Hostettler, présidente du comité des assistant-e-s en pharmacie ; Lorena Salazar, Sabrina Poletti, assistant-e-s en pharmacies, et de M. Gwenolé Sculler, représentant d'Unia Tertiaire - pharmacies.

La délégation de l'administration était composée de Mme Marie-Christine Grouzmann, Pharmacienne cantonale, Département de la santé et de l'action sociale (DSAS).

3. DESCRIPTION DE LA PÉTITION

Munie de 11'260 signatures, la pétition demande, pour les assistant-e-s en pharmacie :

- Un salaire minimum de CHF 4'300 X 13 en sortie d'apprentissage.
- Une reconnaissance de ce métier spécifique, distinct du commerce de détail, à travers une convention collective de travail (CCT) des pharmacies (protection de l'emploi).
- Une grille salariale permettant la prise en compte de la formation, des responsabilités et de l'ancienneté.
- L'indexation des salaires aux augmentations régulières du coût de la vie.
- Des vacances de cinq semaines pour toutes et tous, et de six semaines dès 50 ans.

4. AUDITION DES PÉTITIONNAIRES

Origine de la pétition

Fin 2023, le comité Unia des assistants en pharmacies vaudoises a pris connaissance par communiqué de presse de la décision de la Société vaudoise de pharmacie (SVPh) de ne pas entrer en matière sur la demande d'ouverture de négociations pour une CCT. C'est ce qui a motivé cette pétition, qui a d'abord été adressée à la SVPh, son interlocuteur pour négocier une CCT. Elle a ensuite été adressée au Grand Conseil, dont le soutien est important.

Les pétitionnaires ont expliqué qu'à l'heure actuelle, bon nombre d'assistant-e-s en pharmacie quittent le métier en raison des conditions salariales pour travailler dans les assurances-maladie. Cette désertion est un gâchis, en particulier en matière de formation (celle-ci est exigeante et compte un taux d'échec de 60 %).

Toutes les pharmacies cherchent des assistant-e-s, ce sont donc les pharmaciens qui le paient. Il convient donc de se demander comment les fidéliser dans leur métier.

Les pharmacies assument un maillon essentiel de la santé publique, au centre des politiques de prévention et d'orientation des patient-e-s. Quand les hôpitaux sont surchargés, on fait appel aux assistant-e-s en pharmacie. Une partie des médicaments et des prestations des pharmacies sont financées par les primes d'assurance-maladie et les subsides à charge du Canton. Ces moyens considérables devraient contribuer à payer des salaires décentes au personnel.

Les discussions entre les membres de la commission et les pétitionnaires ont apporté des informations sur les points suivants :

Comparaison avec d'autres professions avec CFC

- Les gestionnaires de commerce de détail gagnent 4'500 francs après apprentissage ;
- Dans les branches conventionnées, les métiers du bâtiment notamment qui sont exercés surtout par des hommes, les salaires sont plus élevés.
- Un commissaire remarque qu'un électricien qui sort de formation gagne 13 fois entre 4'600 et 4'800 francs bruts par année et que dans cette formation, c'est la commission paritaire qui traite cette question. Les pétitionnaires souhaitent que les assistant-e-s en pharmacie reçoivent un salaire similaire à celui des professions avec CFC « complexes », comme les électriciens. Il n'y a pas de commission paritaire en pharmacie ; c'est ce qui est souhaité dans le cadre d'un partenariat social avec la SVPh.

Valorisation des qualifications des assistant-e-s en pharmacie

- La formation d'assistante en pharmacie est exigeante.
- Les assistant-e-s en pharmacie suivent des formations continues, par exemple dans les soins, mais le plus souvent sans reconnaissance. Il serait souhaitable que ces formations soient valorisées comme celle de formatrice en entreprise. Pour l'instant, cela se fait au bon vouloir de chaque patron.
- Les assistant-e-s réalisent les tests de diabète, des tests cardiaques et des pansements à des coûts de moitié inférieurs que ce que pratiquent les médecins, mais qui ne sont pas remboursés par les assurances. Durant la pandémie, elles ont été d'une aide précieuse pour la vaccination et les tests. La nouvelle formation pour les apprenti-es comprend les premiers soins dans le but de décharger les services d'urgence. Ces gestes supplémentaires ne sont pas valorisés financièrement pour les assistant-e-s, alors qu'ils sont rémunérés aux pharmacies.

Position des pharmaciens

- Nombre de pharmaciens employés de pharmacies de groupes soutiennent les revendications et ont autorisé à faire signer la pétition à la clientèle. La position des pharmaciens indépendants est variable.
- L'argument de la SVPh pour refuser d'entrer en matière sur la CCT réside dans son opposition aux contrôles des syndicats et dans le fait qu'une entité externe définit des conditions de travail et pose des contraintes.
- Les revendications de la pétition ont été présentées au Groupe Galenica lors d'une assemblée de la commission du personnel, lequel est plutôt favorable à une CCT. Galenica regroupe environ 50 % des officines ; ensuite, il y a les groupes Phœnix et PharmaciePlus qui réunissent des pharmacies indépendantes et représentent environ un tiers des pharmacies.

Ampleur du mouvement et représentativité des pétitionnaires

- Le Comité s'estime représentatif des assistant-e-s en pharmacies.
- Un sondage contenant la liste des revendications a été rempli par 740 assistant-e-s en pharmacie (70 % des assistant-e-s du Canton) ;
- Sur 1000 assistant-e-s en pharmacies, 150 sont syndiquées et 50 sont actives (certaines ne se syndiquent pas par peur) ;
- Deux assemblées en 2022 et 2023 ont réuni 80 et 150 personnes.

Comparaison avec d'autres cantons

- La CCT instaurée il y a quelques années dans le canton de Genève est insatisfaisante (salaire inférieur à 4000 francs). Dans le canton de Neuchâtel, les assistant-e-s en pharmacie sont intégrées au commerce de détail, ce que les assistant-e-s vaudoises ne souhaitent pas.

Différence entre gestionnaires de commerce de détail et assistant-e-s en pharmacie

- Depuis que le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a organisé les gestionnaires de commerce de détail, ces derniers sont en concurrence avec les assistant-e-s en pharmacie. L'avenir de cette profession serait-il en danger ?
- Les professions d'assistante en pharmacie et de gestionnaire de détail sont bien différentes. Les assistant-e-s en pharmacie sont centrées sur la santé, et ne peuvent pas tout vendre à tout le monde ; elles ont de vastes connaissances des médicaments et font le lien entre assurances et patients.

Attentes des pétitionnaires vis-à-vis du Grand Conseil

- Les pétitionnaires attendent du Grand Conseil et du Conseil d'Etat que la nécessité de négocier un partenariat social soit rappelée à la SVPh lors de leurs échanges.

5. AUDITION DE L'ADMINISTRATION

La position de l'administration présentée par Mme Grouzmann à la commission correspond à celle qui est développée dans la réponse du Conseil d'Etat à l'interpellation Bouverat sur le sujet¹.

Les pharmacies comme acteur du système de santé à l'horizon 2024-2028

Mme Grouzmann expose à la commission que les pharmacies continueront d'avoir un rôle à jouer dans le système de santé, ces prochaines années. Le plan stratégique 2024-2028 que la DGS² a publié en octobre 2024 présente différents axes pour répondre aux principaux enjeux de santé publique. Deux axes impliquent les pharmacies : celui lié à la santé communautaire et celui lié aux urgences et à la gestion de crises.

Les objectifs stratégiques de l'axe de **santé communautaire** visent deux choses : d'abord, que les réponses sanitaires de soins de première ligne soient lisibles, accessibles, coordonnées, efficaces et répondent aux besoins de santé, d'autonomie et de qualité de vie de chacun et chacune. Ensuite, que les trajectoires de santé dans la communauté soient fluides et continues, pour une expérience optimale et une utilisation efficace des ressources et du système de santé communautaire. Dans ce contexte, un des objectifs touche directement les pharmacies en tant qu'actrices de premier recours dans le système de santé. Celui-ci souhaite développer et promouvoir leur rôle auprès de la population, notamment pour la vaccination et le suivi des patients polymédiqués afin d'optimiser, de soutenir et de consolider la première ligne de soins.

Dans l'axe dédié à la **gestion des urgences**, il est prévu de développer une politique globale des urgences préhospitalières et communautaires ainsi que de concevoir et déployer une politique globale pour les urgences sociosanitaires vitales et non vitales. Les pharmacies ont ici aussi un rôle à jouer dans la prise en charge des urgences non vitales en étant de garde la nuit et les week-ends. Il est également visé de développer leur potentiel de tri pour décharger les urgences dans les hôpitaux.

Importance des assistant-e-s en pharmacies

Mme Grouzmann rappelle l'importance des assistant-e-s en pharmacie au sein des pharmacies. En tant que premier point de contact avec les patient-e-s, elles se chargent d'organiser leur prise en charge en fonction des demandes et des besoins individuels. Leur formation leur permet de préparer les ordonnances, de gérer les commandes de médicaments, de fournir des conseils sur les produits en vente libre et sur les prestations proposées par la pharmacie. Elles soutiennent les pharmaciens-ne-s dans leurs tâches au quotidien pour garantir le bon fonctionnement de la pharmacie. Nous avons donc besoin autant des pharmaciens que des assistant-e-s en pharmacie.

Financements ponctuels des pharmacies par l'État et développement des prestations

¹ 24_REP_45 : Réponse du Conseil d'Etat au Grand Conseil à l'interpellation Arnaud Bouverat et consorts - Les pharmacies refusent de négocier une CCT. La pilule ne passe pas auprès des assistantes en pharmacie (24_INT_19).

² Direction générale de la santé

Il est rappelé que les pharmacies sont des établissements sanitaires qui fournissent des services essentiels à la population, tout en étant de petites et moyennes entreprises soumises à la loi du marché, directement influencées par la loi de l'offre et de la demande. En principe, les pharmacies ne reçoivent aucun soutien financier de l'État pour aider à couvrir leurs coûts, même si elles fournissent des prestations ambulatoires à charge de l'assurance obligatoire des soins (AOS). En payant les primes, nous les finançons de manière indirecte. Leur chiffre d'affaires dépend essentiellement de la vente de produits et services ou prestations pharmaceutiques. Avec le système de rémunération actuel, la baisse de prix des médicaments a un impact négatif sur la marge de distribution, qui doit couvrir les frais du personnel des officines.

Selon l'article 110 de la Loi cantonale sur la santé publique (LSP), des missions de santé publique peuvent être confiées aux pharmaciens-ne-s. Le département accorde ainsi des financements ponctuels aux pharmacies du canton dans le cadre de projets de recherche ou de nouvelles prestations offertes à la population.

Les prestations actuellement subventionnées comprennent l'ouverture de dossiers électroniques du patient, la prestation « médicaments à jour ? », les cercles de qualité en EMS et la participation au service de garde. Ces financements visent principalement à encourager le développement de nouvelles prestations en pharmacie et ne constituent pas une source de revenus durables.

Parmi les autres prestations assurées par les pharmacies figure la vaccination COVID. La vaccination de la population vaudoise aurait été complexe sans elles. Pendant la pandémie, le département a financé la formation des assistant-e-s en pharmacie à la préparation des vaccins et à leur technique d'injection. Cette activité est désormais entrée dans la routine et une assistante en pharmacie peut administrer les vaccins sous la supervision du pharmacien. Le département a fait de même pour la formation pour les tests, puisque les frottis nasopharyngés étaient considérés, au départ, comme un acte médical. La formation des assistant-e-s en pharmacie a été financée par le partenariat privé-public qui lie la DGS, le DSAS et puis la SVPh. Il en existe aussi un avec la Société Vaudoise de Médecine.

Pénurie préoccupante des assistant-e-s en pharmacie et des pharmaciens-ne-s

La pénurie d'assistant-e-s en pharmacie ainsi que de pharmaciens est en constante augmentation. Les indicateurs récents du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) suggèrent une tendance préoccupante avec un taux de chômage faible et un nombre de postes vacants qui augmente de manière significative. Des problèmes de renouvellement vont se poser. Cela est aussi dû au fait, comme le souligne la pétition, que les conditions salariales sont peu intéressantes et que les assistant-e-s en pharmacie sont happées par le système des assurances-maladie.

Elles fournissent toutefois des prestations ambulatoires à charge de l'assurance obligatoire des soins (AOS) et, conformément à l'article 58g de l'Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal), sont ainsi tenues de recruter et d'employer du personnel qualifié. Le CFC d'assistant-e-s en pharmacie est long et exigeant. De plus, cette disposition leur impose de garantir que leur équipe possède les compétences nécessaires pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle, d'autant que les assistant-e-s en pharmacie sont en premières lignes.

Il apparaît donc essentiel, pour s'assurer de disposer de personnel qualifié, que les entreprises offrent des conditions de travail attractives et une rémunération appropriée, quand bien même les questions relatives à la négociation et à la conclusion du CCT relèvent du droit privé du travail et de la liberté contractuelle.

Position du Conseil d'État et du DSAS par rapport aux revendications des pétitionnaires

Le Conseil d'État et le DSAS souhaitent souligner l'importance, pour les pharmacies, de s'engager dans un partenariat social afin de garantir des conditions de rémunération adaptées à la qualification des employé-e-s et la qualité du service rendu. Aussi, il encourage les partenaires sociaux à entamer des démarches de négociation.

Contrairement aux établissements médico-sociaux et autres institutions subventionnées, les pharmacies ne reçoivent pas de financement direct de la part de l'État, en dehors des situations citées. Il n'y a pas de garantie de déficit ou d'autres types de subventionnement. Leur responsabilité en matière de respect des normes salariales et des conditions de travail repose sur la législation existante en matière de droit du travail. Toutefois, au vu de tous ces éléments, le DSAS réfléchit très sérieusement à limiter son soutien financier aux seules pharmacies qui auraient signé et approuvé une CCT, améliorant les conditions de travail des assistant-e-s aux pharmacies.

La difficulté va résider dans le fait que, pour garantir un accès équitable aux soins pour l'ensemble de la population, il importe que toutes les pharmacies puissent efficacement remplir leur rôle, sans que certaines régions ne soient privilégiées au détriment d'autres. Par exemple, si les deux pharmacies de la Vallée de Joux ne signent pas une CCT, la région serait coupée de prestations. Dans cette optique, il importe que les pharmacies disposent de personnel qualifié et, à cette fin, offrent des conditions de travail attractives, dont une rémunération appropriée.

Aussi, le DSAS encourage un dialogue constructif entre les partenaires sociaux afin de parvenir à un accord satisfaisant pour toutes les parties. Si tel ne devait pas être le cas, le département se réserve la possibilité de réunir tous les acteurs concernés autour de la table afin d'assigner son rôle de facilitateur.

Lors de la discussion, la commission reçoit les compléments d'information suivants :

- Il semble que la situation soit critique dans les pharmacies indépendantes ou les petites structures. Dans les chaînes, il existerait déjà des avantages salariaux.
- Mme Grouzmann ne dispose pas d'informations concernant les petites officines qui assurent leur survie avec plus de difficultés (baisse des prix, la diminution des marges, le volume du chiffre d'affaires, etc.). Nombre d'indépendants font partie du groupe Pharmacie Plus pour être plus forts. De petites pharmacies de quartier ont tendance à disparaître, en raison de la pénurie d'assistant-e-s et de pharmaciens-ne-s. L'évolution s'engagera peut-être sur le plan de l'organisation du système de santé. Si les pharmaciens-ne-s veulent développer des prestations en plus de la remise des médicaments, il faudra être plus nombreux dans les pharmacies. Paradoxalement, les petites pharmacies se localisent plutôt dans des quartiers de Lausanne et les pharmacies de grande taille, dans les localités excentrées.

6. DÉLIBÉRATIONS DE LA COMMISSION

Plusieurs commissaires annoncent soutenir la pétition pour les raisons suivantes :

- Le département a clairement annoncé qu'il encourageait un dialogue constructif entre les partenaires sociaux pour arriver à un accord et qu'il se réservait la possibilité de réunir tous les acteurs concernés. Dans ce contexte, la commission ne peut que soutenir la pétition et inviter l'État à jouer un rôle de médiateur et de facilitateur.
- Soutenir la pétition va dans la direction du Conseil d'État et du Grand Conseil qui tentent de valoriser la voie de l'apprentissage.
- Les exigences et difficultés de cette profession sont réelles, tout comme les problèmes de pénurie. Au vu du rôle important joué dans le système de santé, qui est d'ailleurs voué à se développer, il convient de soutenir cette pétition pour répondre à ces problématiques.
- Le Canton a une mission en matière de formation professionnelle et doit garantir la chaîne de formation professionnelle pour la santé publique. Il se doit d'accompagner ces professions vers une reconnaissance plus aboutie.
- L'absence d'accord et de négociation avec la SVPh est regrettable, tout comme sa non-entrée en matière.

D'autres commissaires ne soutiendront pas la pétition ou s'abstiendront, estimant que l'État ne doit pas s'immiscer dans cette problématique et que les partenaires doivent collaborer et parvenir à une solution entre eux.

Vœu de la commission

Après un échange entre les commissaires sur le rôle de l'État à faciliter le dialogue entre les partenaires impliqués, une proposition de vœu de la CTPET reprise de la réponse à l'interpellation Bouverat émerge :

« La Commission des pétitions invite le Conseil d'État à réunir les acteurs concernés autour de la table afin d'assumer son rôle de facilitateur dans l'intérêt sanitaire de la population vaudoise. »

7. VOTE DE RECOMMANDATION

Par 8 voix contre 2 et 1 abstention, la commission recommande au Grand Conseil de renvoyer cette pétition au Conseil d'État.

Par 8 voix contre 3 abstentions, la commission émet le vœu suivant : « La Commission des pétitions invite le Conseil d'État à réunir les acteurs concernés autour de la table afin d'assumer son rôle de facilitateur dans l'intérêt sanitaire de la population vaudoise ».

Vevey, le 10 février 2025

La rapporteuse :

Elodie Lopez