

# La formation, c'est ici !

## NOS FORMATIONS EN PHARMACIE D'OFFICE

2025 / 2026



## PRÉSENTATION

Chez **AVËYA Formation**, nous accompagnons les pharmacies d'officine dans le développement des compétences de leurs équipes, face aux évolutions rapides du secteur : nouvelles missions du pharmacien, prévention, accompagnement thérapeutique, conseils personnalisés, prise en charge des maladies chroniques, et qualité de service au comptoir.

Nos formations sont spécifiquement conçues pour répondre aux enjeux quotidiens de l'officine : qualité du conseil, sécurisation du circuit du médicament, amélioration du parcours patient, prévention des risques, optimisation du service rendu à la population et valorisation des nouvelles missions.



## UNE EXPERTISE SOLIDE ET VARIÉE

Notre approche pédagogique s'appuie sur des formateurs issus directement du terrain officinal et du monde de la santé. Ils apportent à nos programmes une expertise clinique, pratique, organisationnelle et humaine.

- **Anne CARAGLIO** : Docteur en Pharmacie, Gestalt thérapeute et coach. Experte en conseil officinal, en aromathérapie scientifique et en accompagnement des équipes, elle intervient sur la prévention des risques, le développement des compétences relationnelles et la qualité du conseil au comptoir. Elle apporte une approche holistique et sécuritaire de la prise en charge des patients, alliant expertise scientifique et compréhension fine de l'humain.
- **Ludovic ROBIN** : Responsable pédagogique, spécialiste des parcours patients et de l'intégration du numérique en santé à l'officine. Intervient sur les thématiques de coordination en équipe, prévention du burn-out, amélioration de la relation patient et optimisation des nouveaux services officinaux.
- **Dr Philippe FAUQUE** : Médecin nutritionniste, expert en Éducation Thérapeutique du Patient (ETP). Il accompagne depuis de nombreuses années les professionnels de santé dans la prise en charge des patients chroniques : diabète, obésité, insuffisance respiratoire, sevrage tabagique, prévention de la dépendance.

## UNE APPROCHE PÉDAGOGIQUE ORIENTÉE VERS L'EXCELLENCE

Chez **AVËYA Formation**, chaque programme repose sur un équilibre entre connaissances théoriques, mises en situation pratiques, études de cas et application immédiate au comptoir.

Nos formations privilégient :

- **Des contenus actualisés** : adaptés aux nouvelles missions officinales, à l'évolution réglementaire, à la prévention, à l'accompagnement thérapeutique et au conseil.
- **Des ateliers interactifs** : jeux de rôle, exercices pratiques au comptoir, études de cas patients, simulations de situations complexes, optimisation de la relation pharmacien-patient.
- **Un accompagnement opérationnel** : chaque formation est pensée pour soutenir l'équipe au quotidien, améliorer l'organisation interne et renforcer la qualité de prise en charge.
- **Une expertise centrée sur la pratique** : nous partons de cas réels rencontrés à l'officine et proposons des outils simples, efficaces et immédiatement applicables.

## POURQUOI CHOISIR AVËYA FORMATION ?

Opter pour **AVËYA Formation**, c'est choisir un partenaire qui comprend les enjeux actuels des pharmacies d'officine et propose des solutions concrètes pour accompagner l'évolution de vos missions.

Nos formations permettent de :

- **Renforcer le rôle clinique du pharmacien** dans le suivi des patients chronicisés.
- **Développer un conseil officinal précis, sécuritaire et personnalisé.**
- **Prévenir les risques psychosociaux et améliorer la cohésion d'équipe.**
- **Optimiser le parcours patient à l'officine** pour une meilleure qualité de service.
- **Valoriser les nouvelles missions** : prévention, dépistage, accompagnement thérapeutique, entretiens pharmaceutiques, suivi des effets indésirables, vaccination, nutrition, aromathérapie, phytothérapie.



# Sommaire

## Formations Pharmacie d'Officine

1. Gérer les tensions avec les clients : agressivité, incivilités et conflits (dpc).....	P.5
2. Oxygène à domicile : maîtriser l'ordonnance et rôle du pharmacien officinal.....	P.6
3. Formation bpdoum validante, conforme au décret du 19 décembre 2006 .....	P.7
4. L'aromathérapie à l'officine :conseiller, accompagner, fidéliser le patient.....	P.8
5. Option complémentaire : atelier patient – concevoir et animer en officine.....	P.9
Formations 100% sur-mesure .....	P.10
Explorer nos univers de formations .....	P.11



# NOS FORMATIONS EN PHARMACIE D'OFFICINE



# Gérer les tensions avec les clients : agressivité, incivilités et conflits (DPC)

1

**DURÉE DU STAGE**  
1 journée (7 heures).

**PUBLIC CONCERNÉ**  
Pharmaciens titulaires et adjoints (En DPC)  
préparateurs en pharmacie, collaborateurs officinaux.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
10 maximum.

**PRÉ-REQUIS**  
Aucun.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
- Attestation de présence.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel ou visio.
- Études de cas de comptoir, mises en situation.
- Analyses de pratiques et débriefings collectifs.
- Supports pédagogiques remis aux participants.

## ÉVALUATION

Quiz de validation des acquis par module.

**CALENDRIER**  
Nous consulter.

## Objectif

Permettre aux professionnels de santé d'acquérir les compétences nécessaires pour prévenir et gérer les situations de tension, d'agressivité ou d'incivilité rencontrées dans leur pratique quotidienne, tout en préservant la qualité de la relation de soin, la sécurité et la bientraitance.

## Objectifs spécifiques

- Identifier les mécanismes du conflit et les signaux précoces d'escalade.
- Comprendre le cadre légal et déontologique de la gestion des incidents.
- Maîtriser les techniques de communication apaisantes (CNV, écoute active, Gestalt).
- Adopter une posture corporelle et émotionnelle régulée face à un patient agressif.
- Favoriser la bientraitance et la cohésion d'équipe.
- Construire un plan d'action interne de prévention des tensions.

## Programme de la formation

**Module 1 : Cadre réglementaire et responsabilités professionnelles**  
Rôle du pharmacien, statistiques d'incidents, responsabilités civile, pénale et disciplinaire, droit pénal, Ordre, pharmacovigilance.

**Module 2 : Repérage des signaux précoces d'agressivité**

Physiologie du stress, signaux verbaux et non-verbaux, étude de cas Doliprane pédiatrique.

**Module 3 : Posture professionnelle et communication**

Neurophysiologie de la co-régulation, posture ancrée, CNV et écoute active, Gestalt, jeux de rôle filmés.

**Module 4 : Gestion des situations complexes**

Approche systémique, patients douloureux, psychotiques, Alzheimer, stratégies de désescalade et coordination.

**Module 5 : Bientraitance et éthique du soin**

Définition et piliers de la bientraitance, posture éthique, atelier réflexif collectif.

**Module 6 : Élaboration d'un plan d'action d'équipe**

Identification des tensions récurrentes, co-construction de solutions, création d'un protocole interne de prévention.

# Oxygène à domicile : maîtriser l'ordonnance et rôle du pharmacien officinal

2

## DURÉE DU STAGE

3 heures.

## PUBLIC CONCERNÉ

Pharmaciens titulaires et adjoints, préparateurs en pharmacie, personnels d'officine impliqués dans la dispensation de l'oxygénothérapie à domicile et la prise en charge des patients sous dispositifs médicaux.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10 maximum.

## PRÉ-REQUIS

Une connaissance générale de la dispensation en officine est souhaitable.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
- Attestation de présence.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Diaporama illustré et interactif.
- Études de cas issues de la pratique officinale.
- Support pédagogique complet remis aux participants.
- Échanges et retours d'expérience.

## ÉVALUATION

Quiz de validation des acquis par module.

## CALENDRIER

Nous consulter.

## Objectif général

Permettre aux pharmaciens d'officine de maîtriser la lecture, la compréhension et la gestion d'une ordonnance d'oxygène à domicile, afin d'assurer un accompagnement sûr, conforme à la réglementation et centré sur le patient.

## Objectif spécifiques

- Comprendre les bases du traitement par oxygénothérapie
- Identifier les éléments clés de l'ordonnance d'oxygène (types, durées, flux, mentions obligatoires).
- Comprendre le rôle du pharmacien dans la chaîne de dispensation.
- Connaître les différents dispositifs médicaux d'oxygénothérapie (gazeux, liquide, concentrateur).
- Repérer les obligations réglementaires et traçabilité.
- Optimiser la relation avec le prestataire de service à domicile (PSAD).
- Savoir conseiller et sécuriser le patient sous oxygène à domicile.

## Programme de la formation

### 1. Contexte et réglementation

Rappels biochimiques. Rappel des obligations légales du pharmacien d'officine. Distinction entre oxygène thérapeutique et industriel. Responsabilités professionnelles et civiles. Bonnes pratiques de dispensation et de suivi

### 2. Lecture et interprétation d'une ordonnance d'oxygène

Mentions obligatoires : durée, débit, dispositif, modalité d'administration. Cas concrets : ordonnances conformes / non conformes. Communication avec le prescripteur et traçabilité documentaire.

### 3. Rôle du pharmacien dans la coordination avec le PSAD

Interface patient-prestataire-prescripteur. Gestion des urgences, pannes, renouvellements. Éducation du patient : consignes de sécurité, entretien du matériel.

### 4. Conseils pharmaceutiques et vigilance

Risques associés à l'oxygène (incendie, sécheresse, lésions cutanées). Prévention des mésusages. Vérification du matériel et du respect des normes. Responsabilité du pharmacien lors du conseil.

### 5. Étude de cas officinaux

Analyse d'ordonnances réelles. Dialogue avec le prestataire. Gestion d'un incident ou d'un patient anxieux.

# Formation bpdoum valide, conforme au décret du 19 décembre 2006

3

**DURÉE DU STAGE**  
1 journée (7h).

## PUBLIC CONCERNÉ

Pharmacien diplômés intervenant dans la dispensation d'oxygène à usage médical à domicile, souhaitant obtenir ou renouveler la certification BPDOUM conformément au décret du 19 décembre 2006.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10 maximum.

## PRÉ-REQUIS

Être pharmacien diplômé.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
- Validation de la certification BPDOUM – Oxygène à usage médical.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Diaporama illustré et interactif.
- Études de cas issues de la pratique officinale.
- Support pédagogique complet remis aux participants.
- Échanges et retours d'expérience.

## ÉVALUATION

Quiz de validation des acquis par module.

## CALENDRIER

Nous consulter.

## Objectif général

Permettre au pharmacien d'acquérir la maîtrise complète du cadre réglementaire et technique de la dispensation d'oxygène à usage médical à domicile, afin d'assurer la sécurité, la conformité et la qualité de la prise en charge du patient.

## Objectif spécifiques

- Identifier les textes réglementaires encadrant la dispensation d'oxygène médical.
- Comprendre les responsabilités du pharmacien référent.
- Vérifier la conformité d'une ordonnance d'oxygène.
- Distinguer les dispositifs médicaux et leurs usages.
- Mettre en place une traçabilité conforme et sécurisée.
- Garantir la coordination interprofessionnelle et l'éducation du patient.

## Programme de la formation

### 1. Réglementation et obligations du pharmacien référent

Décret 2006-1637 et textes associés. Missions, rôle et responsabilités du pharmacien garant. Conditions de certification et obligations du prestataire.

### 2. L'ordonnance d'oxygène médical : conformité et validation

Mentions obligatoires et durées de traitement. Erreurs fréquentes et conduites à tenir. Communication avec le prescripteur.

### 3. Les dispositifs médicaux d'oxygénothérapie

Oxygène gazeux, liquide, concentrateur : fonctionnement, contraintes, maintenance. Conditions de stockage, sécurité incendie, entretien et hygiène.

### 4. Dispensation, traçabilité et bonnes pratiques professionnelles (BPD-OUM)

Circuit complet du dispositif médical. Enregistrement, suivi, matériovigilance. Obligations de traçabilité et conservation des données.

### 5. Coordination et éducation thérapeutique du patient

Relation pharmacien–prescripteur–prestataire. Information au patient, consignes d'utilisation, sécurité au domicile. Suivi, réévaluation et prévention des risques.

### 6. Évaluation et certification finale

QCM final, validation des compétences, délivrance du certificat BPDOUM, retour d'expérience post-formation.

# L'aromathérapie à l'officine : conseiller, accompagner, fidéliser le patient

4

## DURÉE DU STAGE

3 à 7 heures en présentiel ou distanciel.

## PUBLIC CONCERNÉ

Pharmacien titulaires, adjoints, préparateurs en pharmacie, et tout membre de l'équipe officinale souhaitant développer ses compétences en aromathérapie scientifique pour optimiser le conseil, la vente et la fidélisation au comptoir.

## PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance préalable obligatoire. Une curiosité pour la phytothérapie ou les huiles essentielles est un atout.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
- Attestation de présence.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Diaporama illustré, vidéos et démonstrations sensorielles.
- Études de cas officinaux et simulations de conseil.
- Support pédagogique complet remis aux participants.
- Fiches conseils prêtes à l'emploi pour l'équipe officinale.

## ÉVALUATION

Quiz de validation des acquis en fin de formation

## CALENDRIER

Nous consulter.

## Objectif général

Permettre à l'équipe officinale de maîtriser les fondamentaux de l'aromathérapie scientifique pour proposer un conseil de qualité, sécuritaire et différenciant, au service de la santé, du bien-être et de la fidélisation du patient.

## Objectif spécifiques

- Identifier les huiles essentielles incontournables de la pratique officinale.
- Comprendre leurs mécanismes d'action biochimique et leur sécurité d'emploi.
- Adapter le conseil aromatique à la physiologie et aux contre-indications du patient.
- Savoir orienter le conseil selon les saisons et les besoins récurrents (immunité, stress, sommeil, digestion, circulation...).
- Créer une dynamique d'équipe autour du conseil bien-être et de la prévention.

## Programme de la formation

### 1. Fondamentaux de l'aromathérapie scientifique

Bases biochimiques et pharmacologiques des huiles essentielles. Modes d'administration, posologies, sécurité d'emploi. Contre-indications et précautions selon les profils patients.

### 2. Les grands axes thématiques (modules au choix)

Pack hiver : immunité, ORL, fatigue, prévention virale.

Pack été : piqûres, circulation, coups de soleil, jambes lourdes.

Gestion du stress et du sommeil : régulation émotionnelle, concentration, relaxation.

Dermatologie : plaies, cicatrisation, acné, eczéma, brûlures légères.

Minceur et détox : drainage, massages, métabolisme.

Aromathérapie féminine : équilibre hormonal, cycle, ménopause, émotions.

### 3. Le conseil officinal : posture et communication

Approche relationnelle au comptoir : écoute, questionnement, reformulation. Argumentaire professionnel et recommandations adaptées. Fidélisation et satisfaction patient : de la vente au suivi.

### 4. Mise en pratique

Études de cas réels. Construction d'ordonnances de conseil. Travail collectif : création de fiches conseil officinale.

# Option complémentaire : atelier patient – concevoir et animer en officinement

5

Cette option est accessible uniquement aux équipes ayant suivi la formation « L'aromathérapie à l'officine : conseiller, accompagner, fidéliser le patient ».

**Durée :** ½ journée (3 h 30)

**Format :** Présentiel ou classe virtuelle – intra officine

**Objectif :** Permettre à l'équipe de concevoir et d'animer un atelier aromathérapie destiné aux patients, en associant conseil santé, expérience sensorielle et dynamisation des ventes.

## Compétences développées :

- Élaborer un concept d'atelier attractif et cohérent avec la stratégie de l'officine.
- Maîtriser les principes du marketing sensoriel et expérientiel.
- Savoir présenter et valoriser les produits aromatiques pendant l'atelier.
- Transformer la rencontre en opportunité de fidélisation et de recommandation.

## À l'issue de l'atelier :

Chaque participant repart avec un plan d'atelier prêt à déployer, incluant la trame d'animation, les supports de communication, et les recommandations produits associées.



# Formations 100% sur-mesure

## *Un parcours clair, simple et efficace*

6

Parce que chaque **établissement est unique**, AVEYA Formation **construit des parcours** qui s'adaptent à vos enjeux, vos équipes et vos priorités.

Notre approche repose sur un **chemin pédagogique** structuré en 4 grandes étapes clés, lisibles et engageantes.

### 1 Comprendre vos enjeux

La phase d'exploration

- Rencontre avec la direction et les équipes clés
  - Analyse de votre organisation, de vos pratiques et de vos priorités
  - Identification des besoins, contraintes et objectifs attendus
- **Objectif** : cadrer précisément votre besoin réel



### 2 Concevoir votre parcours sur-mesure

La phase de création pédagogique

- Construction d'un programme personnalisé aligné avec vos priorités
  - Sélection des modalités les plus efficaces : ateliers, présentiel, distanciel, mises en situation, simulations...
  - Élaboration des supports spécifiques adaptés à votre établissement
- **Objectif** : créer un parcours unique, fait pour vous



### 3 Déployer et ajuster

La phase d'action

- Lancement de la formation avec vos équipes pilotes
  - Ajustements rapides selon vos retours et la réalité du terrain
  - Validation du rythme et des modalités avant déploiement global
- **Objectif** : une formation opérationnelle, au plus près du terrain



### 4 Ancrer le compétences & mesurer l'impact

La phase d'amélioration continue

- Évaluations avant / pendant / après la formation
  - Feedback systématique des équipes et mesure des résultats
  - Propositions d'ajustements et d'actions complémentaires
- **Objectif** : garantir un impact durable et mesurable



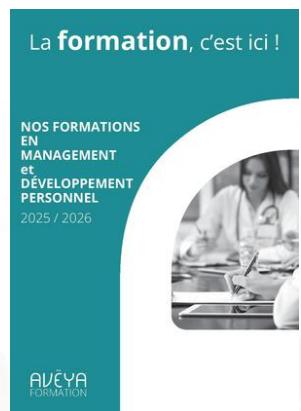
*"Une formation réussie est celle qui naît de vos enjeux, évolue avec vos équipes et transforme durablement vos pratiques."*

## EXPLORER NOS UNIVERS DE FORMATION

Parce que les besoins des professionnels évoluent et que les enjeux de santé, de management et d'accompagnement humain deviennent chaque jour plus exigeants, nous avons développé une **gamme complète de catalogues spécialisés**. Chacun de ces univers a été pensé pour répondre précisément aux réalités du terrain, aux attentes des équipes et aux missions essentielles de chaque structure.

Que vous soyez acteur du soin, professionnel en officine, membre d'une équipe PSAD, collaborateur en EHPAD, ou engagé dans le management et le développement personnel, vous trouverez dans chacun de nos catalogues des **formations** conçues pour **renforcer vos compétences, sécuriser vos pratiques et accompagner durablement votre montée en expertise**.

**Scannez** simplement les **QR codes** ci-dessous pour découvrir l'ensemble de nos catalogues et accéder à des contenus adaptés, innovants et immédiatement opérationnels.



# AVĘYA® FORMATION



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION



14, avenue Joseph Honoré Isnard  
ZA les Bois de Grasse  
06130 Grasse  
T 04 93 49 27 38  
[aveya-formation-sante.com](http://aveya-formation-sante.com)