La **formation**, c'est ici !

NOS FORMATIONS EN PHARMACIE D'OFFINE

2026 / 2027



AVËYA FORMATION

AVËYA FORMATION

La **formation** c'est ici !

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.

- **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. PERFADOM à l'officine : perfusion par gravité, difuseur et système actif ····· P.9
6. Option complémentaire : atelier patient – concevoir et animer en officine ····· P.10
7. Formations 100% sur-mesure ····· P.11

Explorer nos univers de formations ····· P.12



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 validante, conforme au décret du 19 décembre 2006

3

DURÉE DU STAGE
1 journée (7h).

PUBLIC CONCERNÉ
Pharmaciens 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
Pharmaciens 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 officinales.

PERFADOM à l'officine : perfusion par gravité, difuseur et système actif

5

DURÉE DU STAGE
2 modules successifs de 3h30 chacun

PUBLIC CONCERNÉ
Pharmaciens titulaires et adjoints d'oAicine ; préparateurs en pharmacie (participation possible — financement OPCO EP côté salariés

PRÉ-REQUIS
Connaissances de base en délivrance dispositifs médicaux et consommables ; notions PERFADOM/LPP ; maîtrise des fondamentaux d'administration des traitements à domicile.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
- → Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
- → Attestation de présence.

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES
Classe virtuelle (Teams/DOKEOS) avec caméras actives ; exposés interactifs + quiz live ; démonstrations vidéo de matériels, ateliers (cas réels anonymisés), livret-mémo PDF + check-lists de délivrance, support téléchargeable, assistance technique.

ÉVALUATION
- → **Diagnostic :** QCM 10 questions en ouverture (mesure des acquis initiaux).
- → Formative : micro-quiz par séquence, sondages, restitution en groupe.
- → **Sommative :** étude de cas final notée (grille de critères : conformité, pertinence, traçabilité).
- → **Satisfaction :** questionnaire à chaud + à froid (J+30).

TARIF & PRISE EN CHARGE :
- → **FIF-PL** Pharmaciens titulaires (cœur de métier : Maintien à domicile, Qualité de l'acte, Santé numérique si volet traçabilité) : plafonds 2025 350 € / jour, 1 050 € / an par professionnel
- → **Préparateurs (salariés) :** financement via OPCO EP (plan de développement des compétences de l'oAicine).

CALENDRIER
Nous consulter.

Objectifs pédagogiques opérationnels :

- → Expliquer les mécanismes des forfaits PERFADOM (gravité/diffuseur/système actif) et la notion de terme échu.
- → Choisir la voie d'administration adaptée et l'associer aux consommables réglementaires (références, quantités, périodicité).
- → Délivrer et tracer les diffuseurs (à débit constant/variable) conformément à l' ordonnance et au protocole infirmier.
- → Conseiller le patient/aidant et coordonner avec l'IDEL : consignes, hygiène, gestion incidents/alertes.
- → Sécuriser la facturation et la traçabilité (dossier patient, preuves d'éligibilité, suivi qualité à l'oAicine).

Compétences travaillées : analyse d'ordonnance PERFADOM, adéquation dispositif/consommable, conformité LPP, pédagogie patient/aidant, coordination inter-pro, traçabilité & qualité.

Programme de la formation

La formation se déroule sur 7 heures, réparties en deux demi-journées, et alterne apports théoriques, mises en pratique et évaluations. Elle débute par un temps d'accueil et de cadrage permettant de poser les objectifs, le cadre réglementaire et les règles de fonctionnement, puis se poursuit par une présentation globale du dispositif PERFADOM et des rôles des différents acteurs. Les participants travaillent ensuite sur les différentes modalités de perfusion (gravité, diffuseur puis systèmes actifs), en abordant les indications, le matériel, les calculs, la sécurité, la traçabilité et la qualité, avec des ateliers pratiques à partir d'ordonnances et de cas cliniques. La seconde demi-journée permet de réactiver les acquis, d'approfondir la coordination entre le patient, l'IDEL et l'officine, ainsi que les règles de facturation et de conformité, avant de conclure par un cas intégrateur, une évaluation finale, un débriefing et la définition d'un plan d'action individuel post-formation.

Option complémentaire : atelier patient – concevoir et animer en officinement

6

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

7

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."

AVËYA FORMATION

La **formation** c'est ici !

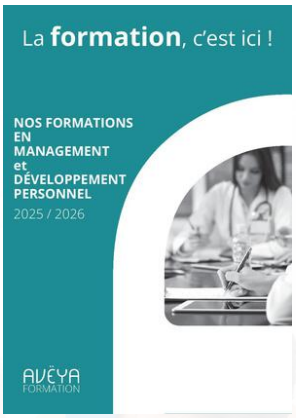
EXPLORER **NOS UNIVERS** DE FORMATION

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.

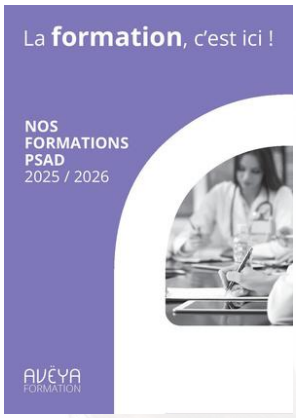
Que vous soyez acteur du soin, professionnel en officine, membre d'une équipe PSAD, collaborateur en EHPAD, ou engagé dans le management et le développement personnel, vous trouverez dans chacun de nos catalogues des **formations** conçues pour **renforcer vos compétences, sécuriser vos pratiques et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









AVËYA FORMATION



14, avenue Joseph Honoré Isnard
ZA les Bois de Grasse
06130 Grasse
T 04 93 49 27 38
aveya-formation-sante.com