

---

### Objectifs pédagogiques

---

- Renforcer son rôle d'acteur de santé en matière de prévention et conseil
- Adopter une attitude active face à l'ordonnance
- Acquérir le réflexe de la valeur ajoutée à l'ordonnance par le conseil associé
- Acquérir une méthodologie efficace et reproductible afin de pratiquer la vente-conseil à l'officine

### Durée

---

1 journée

### Prérequis

---

Aucun

### Public visé

---

Pharmacien, préparateur d'officine

### Formateurs

---

Mathilde Lefèvre - pharmacienne formatrice  
Julien Quin - pharmacien formateur

### Programme de la formation

---

***Se référer à la convocation envoyée par CERP Rouen Formation pour connaître les horaires définitifs.***

#### **9H00 - ACCUEIL**

- Présentation des participants et de leurs attentes
- Présentation de la formation et de ses objectifs
- Questionnaire d'autoévaluation sur les connaissances fondamentales

#### **9H20 – L'IMPORTANCE DU CONSEIL EN PHARMACIE**

- Les atouts de la pharmacie d'officine
- Le conseil associé
  - Définition
  - Objectifs
  - Démarche
  - Les opportunités à saisir
- Le conseil associé face à l'ordonnance
  - Pratiquer la dispensation active
  - Chasser les tabous
  - S'affirmer

#### **10h – LE CONSEIL ASSOCIE A L'ORDONNANCE : PATHOLOGIES AIGUES**

- Elaboration d'une fiche de dispensation liée aux ordonnances des pathologies suivantes :
  - Affection ORL

- Abscès dentaire
- Eczéma
- Infection urinaire

Les fiches suivront une méthodologie de délivrance -propre à chaque pathologie - comprenant :

- Connaissances liées à la prescription
  - Questions à poser au comptoir
  - Conseils produits et hygiéno-diététiques
- 
- Mises en situation à partir des ordonnances étudiées précédemment
  - Synthèse par la présentation d'une trame méthodologie

### **12H30 - DEJEUNER**

### **13h30 – LE CONSEIL ASSOCIE A L'ORDONNANCE : PATHOLOGIES CHRONIQUES**

- Elaboration d'une fiche de dispensation liée aux ordonnances des pathologies suivantes :
  - Hypertension artérielle
  - Diabète de type 2
  - Dyslipidémies

Les fiches suivront une méthodologie de délivrance -propre à chaque pathologie - comprenant :

- Connaissances liées à la prescription
  - Questions à poser au comptoir
  - Conseils produits et hygiéno-diététiques
- 
- Mises en situation à partir des ordonnances étudiées précédemment
  - Synthèse par la présentation d'une trame méthodologie

### **16h – LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS**

- Les 3 points clefs
- Les erreurs à ne pas commettre
- Méthodologie en 4 étapes
- Cas pratiques

Réflexion en sous-groupes autour des principales objections rencontrées à l'officine.

### **17h – CONCLUSION ET SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE**

- Retour d'impression des stagiaires
- Conclusion et plan d'actions
- Questionnaire d'autoévaluation des connaissances

### **Méthodes pédagogiques**

---

- Apprentissage par phases successives théoriques et pratiques avec validation des acquis tout au long de la journée
- Travaux en sous-groupes à partir de questionnaires et d'ordonnances
- Restitution individuelle et collective des connaissances
- Mises en situation de délivrance afin de faciliter la transposition au comptoir

La formation s'appuie sur les méthodes participatives et interactives qui permettent de capitaliser sur l'expérience et les connaissances des participants en interaction avec le formateur. Elle alterne la présentation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques pour favoriser l'amélioration effective et progressive dans la pratique professionnelle des participants.

Des séquences de questions-réponses sont proposés tout au long de la formation.

En fin de formation, les stagiaires sont invités à faire le bilan de la journée en identifiant les points clefs à retenir et les axes d'amélioration à mettre en place.

### **Moyens pédagogiques**

---

- Support visuel (diaporama PowerPoint et vidéos) projeté sur écran via vidéoprojecteur
- Book de formation et de prise de notes est remis en début de séance
- Outils : paper board, nécessaire pour les moments de partage d'idées, d'analyse et de synthèse
- Interactivité du groupe, échanges et partage des expériences de chacun

### **Modalités d'évaluation de la formation**

---

- Tour de table pour connaître les attentes des stagiaires
- Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'acquisition des connaissances par les stagiaires
- Etudes d'ordonnances et de cas de comptoir en sous-groupes, élaboration de fiches de dispensation active, mises en situation et synthèse avec l'aide de l'animateur pour faciliter la transposition des acquis théoriques lors du retour à l'officine
- Fiches de satisfaction portant sur l'évaluation de la formation (connaissances acquises / adéquation des objectifs aux attentes / degré de difficulté / caractère concret pour une application immédiate en situation professionnelle), sur la qualité de l'animation et de l'organisation
- Un questionnaire « à froid » est adressé 2 mois après la formation afin de recueillir le retour sur la mise en pratique de la formation

Modalités d'accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter par mail à [contactformation@cerprouenformation.fr](mailto:contactformation@cerprouenformation.fr)