



**CEFORIS**

Formation & conseil



## Le Pharmacien d'Officine et l'Equipe Officinale

Acteurs incontournables du Bien-Etre du patient



CEFORIS

CEFO

CEFORIS



La Domestica per Affetti  
di La Società Domestica

# Edito

Depuis plus de 10 ans, l'ambition de **CEFORIS Santé** est de concevoir et de proposer aux professionnels de santé des formations de haute qualité, notamment, aujourd'hui, dans le cadre du **Développement Professionnel Continu**.

Parce que les réformes récentes de santé renforcent le rôle du pharmacien dans la prise en charge du patient, parce que le pharmacien est à la fois acteur de santé mais aussi chef d'entreprise, ses compétences relationnelles, managériales et de développement commercial sont plus que jamais indispensables.

C'est face à cette nécessité de former ses collaborateurs, pour **s'adapter et performer**, que toute l'équipe de **CEFORIS** est heureuse de vous proposer des formations adaptées pour l'année 2016 permettant à chaque patient de bénéficier de **la meilleure prise en charge**.

**CEFORIS** s'attache tout particulièrement à adapter son offre et ses méthodes pédagogiques à vos attentes et reste à votre écoute **pour vous accompagner dans votre parcours de formation**.

**Frédérique KAMAL-Directrice adjointe**

# Qui sommes-nous ?

Organisme de formation créé en 2005 par des professionnels de santé pour les professionnels de santé et intervenants en santé, l'équipe CEFORIS vous propose pour l'année 2016 :

Des formations axées sur l'efficacité relationnelle

Des formations techniques de réactualisation de vos connaissances et compétences.

Des ateliers interprofessionnels autour de thèmes innovants proches de chez vous dans la convivialité d'échanges.

Des ateliers d'échanges pratiques au plus près de vos réalités quotidiennes.

Des offres à la carte avec des programmes sur mesure au sein de votre officine.

Des plans de formation personnalisés sur demande.

Une équipe pédagogique experte dans chacun des domaines proposés.

Des locaux faciles d'accès au cœur de Lyon.

Une équipe administrative pour vous accompagner et gérer vos inscriptions

**ODILE VIENNOIS MARION**  
directrice

**FRÉDÉRIQUE KAMAL**  
directrice adjointe

**ALEXIS KAMAL**  
directeur pédagogique

**VALÉRIE PAGET**  
responsable administrative

# Les Dispositifs de prise en charge des formations



## Le Développement Professionnel Continu DPC : Une obligation pour l'ensemble des professionnels de santé

Tout professionnel de santé doit suivre de manière annuelle **un programme de DPC dispensé par un organisme habilité (ODPC) enregistré par l'OGDPC** (Organisme Gestionnaire du DPC) et évalué favorablement par la Commission scientifique représentant votre profession. Donc tous les pharmaciens mais aussi les préparateurs en pharmacie (officinaux et hospitaliers) sont soumis aux mêmes exigences.

**CEFORIS Santé fait partie des organismes agréés par l'OGDPC pour la formation des professionnels de santé**

L'OGDPC **prend en charge**, par an et par professionnel de santé, **un ou plusieurs programmes de DPC**, dans la limite de l'enveloppe en vigueur.

**Cette prise en charge comprend le paiement du module de formation et l'indemnisation du professionnel de santé.**

- Créer votre compte personnel sur [www.mondpc.fr](http://www.mondpc.fr) : site internet de l'OGDPC dédié aux professionnels de santé
- Rechercher le programme de DPC que vous souhaitez via le moteur de recherche
- Inscrivez-vous au programme de DPC de votre choix directement en ligne depuis votre espace personnel.
- Compléter et renvoyer à CEFORIS le bulletin d'inscription que vous trouverez joint aux formations DPC du catalogue

CEFORIS est à votre service pour vous faciliter et gérer votre inscription  
Appelez le secrétariat au 04 26 07 65 55  
ou nous contacter par mail : [contact@ceforis.com](mailto:contact@ceforis.com)



## Le Fonds Interprofessionnels de Formation des Pharmaciens titulaires

**Créé à l'initiative de l'U.N.A.PL.** (Union Nationale des Professions Libérales) et des organisations professionnelles, suite à la loi sur la formation des Professions libérales de 1991, il reçoit les cotisations que vous versez à l'URSSAF pour la formation continue.

Le FIF-PL prend en charge **le coût des formations** pré citées, mais vous n'êtes pas indemnisé.

### Les OPCA : Fonds collecteurs destinés à financer certaines formations pour les salariés

**L' OPCA PL : ACTALIANS Organisme Paritaire Collecteur Agréé des Professions Libérales.** Il finance les formations des pharmaciens adjoints et préparateurs en pharmacie salariés.

**Discutez en avec votre titulaire. Discutez en en équipe**

- Choisir votre formation sur le catalogue joint
- Puis contactez nous au 04 26 07 65 55 ou par mail [contact@ceforis.com](mailto:contact@ceforis.com) pour vous inscrire.
- Nous vous aiderons à remplir la demande de financement ACTALIANS.

# Les Formations en mode “ Présentiel ”

## Programme 1

DPC

## Le management de l'équipe officinale

**Public concerné :** Pharmaciens titulaires

### Argument pédagogique :

Parce que le pharmacien titulaire d'officine est **à la fois acteur de santé mais aussi chef d'entreprise**.

Parce que gérer une officine, c'est aussi **gérer une équipe officinale pluridisciplinaire**, des pharmaciens adjoints, des préparateurs, des logisticiens, des secrétaires...

La performance de son officine est indispensable pour assurer sa pérennité. Elle est liée au potentiel de ses hommes et de ses femmes que le pharmacien titulaire doit être **capable de recruter, motiver, fédérer et faire évoluer**.

**Autant de challenges à relever pour le pharmacien d'officine titulaire.**

## Module 1 : Accroître la qualité de vos recrutements / Recruter efficacement

### Objectifs :

- **Préparer et structurer** l'entretien pour être à l'aise
- **Mieux connaître les candidats** et mieux les évaluer : Questionnement et attitude adaptées
- **Conduire l'entretien efficacement**
- **Décider et choisir**

## Module 2 : Motiver et fédérer l'équipe officinale

### Objectifs :

- **Communiquer efficacement** : outil clé du manager
- **Identifier les facteurs clés** de motivation de vos équipes Activez les bons leviers pour renforcer leur engagement.
- **Organiser et animer des réunions** de travail constructives et efficaces : favoriser l'esprit d'équipe et l'adhésion à la stratégie d'entreprise



## Module 3 : Accompagner et coacher vos collaborateurs

### Objectifs :

- **Mener un entretien de “pilotage”** : préparer, exposer et accompagner le changement
- **Conduire un entretien annuel individuel** : préparer, conduire et définir un plan d'évolution de vos collaborateurs
- **Partager l'expérience du coaching**

## Module 4 : La communication assertive

### Objectifs :

- **Identifier son profil comportemental**
- **L'art du “comment leur dire”**
- **Adopter les postures adaptées**
- **Formuler et/ou recevoir une critique**

### Points forts de ces modules :

Formateurs experts et certifiés aux différents outils  
Formateurs experts de la relation interpersonnelle  
Les outils mis à disposition : outil DISC et WPMOT  
Mises en situation

Durée : 2 jours de 9h00 à 17h00 ou  
4 demi-journées en soirées (18h30-22h00)

Dates : Voir calendrier joint

Lieu : CEFORIS Santé – 35 Rue Voltaire – 69 003 Lyon

**Public concerné :** Pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints, préparateurs en pharmacie

### Argument pédagogique :

Parce que la relation que le pharmacien entretient avec les patients est **primordiale**, l'officine est et doit rester un lieu de contact, d'entretien et d'échange

**Chaque patient doit être assuré de rencontrer un interlocuteur qui saura l'écouter et le prendre en charge avec professionnalisme.** Il est ainsi indispensable pour l'équipe officinale de développer ses compétences relationnelles, de pouvoir identifier et comprendre les besoins de chaque patient et de s'y adapter.

## Module 1 : Le modèle DISC

### Objectifs :

- Découvrir **le modèle DISC**.
- **Identifier son profil comportemental et celui des autres** grâce au modèle.
- **Comprendre chaque typologie** : ses forces, ses limites, ses zones de confort et d'inconfort.

## Module 2 : Communiquer en “couleurs”

### Objectifs :

- Maîtriser les **grands principes de communication**.
- Développer son **efficacité relationnelle** : les « mots et attitudes » pour le dire.
- Adapter ma communication et établir la **relation de confiance avec le patient**.

## Module 3 : Les émotions en communication : comment les utiliser ?

### Objectifs :

- **Mes émotions motrices/bloquantes** : Les identifier et les maîtriser
- **Les émotions d'autrui** : savoir entrer en relation
- Apprendre à reconnaître des **comportements sous stress**

## Module 4 : La communication assertive

### Objectifs :

- Identifier son profil comportemental
- L'art du "comment leur dire"
- Adopter les postures adaptées
- Formuler et/ou recevoir une critique

## Points forts de ces modules :

Consultants certifiés aux différents outils  
Formateurs experts de la relation interpersonnelle.  
Les outils mis à disposition : outil DISC  
Outils pédagogiques : extraits de films, activités ludiques

Possibilité pour chacun des participants de faire réaliser son propre profil comportemental qui fera l'objet d'une restitution individuelle par un expert/formateur certifié

Durée : 2 jours de 9h00 à 17h00 ou  
4 demi-journées en soirées (18h30-22h00)

Dates : Voir calendrier joint

Lieux : CEFORIS Santé - 35 Rue Voltaire - 69 003 LYON

**Public concerné :** Pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints, préparateurs en pharmacie

### Argument pédagogique :

Parce que le pharmacien est à la fois **acteur de santé et chef d'entreprise**.  
Parce que la performance de l'officine est indispensable pour **assurer sa pérennité**.  
Dans un **milieu ultra concurrentiel et réglementé**, comment une pharmacie peut se différencier des autres ?

**La vente de produits conseils proposer aux patients est primordiale**. Ainsi, l'équipe officinale doit pouvoir mener un entretien de vente et de conseil différenciant.

## Module 1 : La préparation de l'entretien et l'accueil

### Objectifs :

- Savoir se **fixer des objectifs**
- Accueillir et établir un **climat de confiance**
- Savoir **observer et s'adapter**

## Module 2 : La découverte et l'argumentation

### Objectifs :

- **Ecouter activement**
- **Questionner et reformuler** efficacement
- Les piliers de **l'argumentation et la méthodologie CAB**

## Module 3 : La réponse à objection, la conclusion et le post entretien

### Objectifs :

- **CHIC, une objection !**
- **Engager le client**
- Post entretien : **la méthodologie FICHE**

## Module 4 : La communication assertive

### Objectifs :

- **Identifier son profil comportemental**
- **L'art du "comment leur dire"**
- **Adopter les postures adaptées**
- **Formuler et/ou recevoir une critique**

### Points forts de ces modules :

Les outils mis à disposition

Outils pédagogiques : activités ludiques en groupe, mises en situation  
Formateurs experts des techniques de vente et de la relation  
interpersonnelle dans le domaine de la santé

Exposés participatifs et interactivité formateur/apprenants permanente

Durée : 2 jours de 9h00 à 17h00 ou  
4 demi-journées en soirées (18h30-22h00)

Dates : Voir calendrier joint

Lieux : CEFORIS Santé - 69 003 6 LYON

**Public concerné :** Pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints, préparateurs en pharmacie.

### Argument pédagogique :

L'équipe officinale est exposée à de **potentiels conflits avec le patient**, son entourage et les autres intervenants.

Par ailleurs dans cet environnement **la colère est une émotion omniprésente et polyforme.**

Il est indispensable de bien comprendre ce que représente cette émotion en terme d'élan vital pour mieux la diriger au bénéfice du patient et du professionnel de santé.

## Module 1 : La communication assertive

### Objectifs :

- Identifier son **profil comportemental**
- L'art du "comment leur dire"
- Adopter les **postures adaptées**
- Formuler et/ou recevoir une critique

## Module 1 : Les liens émotions/agressivité

### Objectifs :

- Identifier les **raisons et raisons de la colère**
- Avoir une **démarche empathique**
- **Canaliser l'agressivité**
- **Acquérir la bonne distance émotionnelle** face à la colère

## Module 3 : L'entretien conflictuel

### Objectifs :

- Apprendre à mieux **distinguer "problème" et "conflit"**
- Acquérir une **posture de résolution du conflit**
- **Fixer les limites**
- **Communiquer dans le conflit**

## Module 4 : Les profils de personnalité

### Objectifs :

- Repérer les **mécanismes d'entrée sous stress**
- Neutraliser les **"contamineurs" de violence**
- **Distinguer l'urgent de l'important**

### Points forts de ces modules :

Analyse des cas concrets issus de la pratique des participants  
Mises en situation sur la base des expériences vécues des participants  
Formateurs experts de la relation interpersonnelle  
Exposés participatifs et interactivité consultant/apprenants permanente

Durée : 2 jours de 9h00 à 17h00 ou  
4 demi-journées en soirées (18h30-22h00)

Dates : Voir calendrier joint

Lieux : CEFORIS Santé - 35 Rue Voltaire - 69 003 LYON

**Public concerné :** Pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints.

### Argument pédagogique :

Les réformes récentes renforcent le rôle du pharmacien dans la prise en charge du patient notamment avec l'entretien pharmaceutique. C'est **un enjeu majeur pour la profession**. Il nécessite pour le pharmacien l'adoption d'une nouvelle posture dite "éducative". **Le pharmacien doit savoir évaluer la connaissance que le patient a de son traitement et améliorer son adhésion thérapeutique.**

### Objectifs :

- **Mettre en place des entretiens :** Généralités et pré requis
- **Intégrer la démarche éducative** en adoptant les bons modes de communication
- **Maîtriser les grands principes de communication** à utiliser en entretien
- **Maîtriser les clés pour mener un entretien en pratique**

### Points forts de ces modules :

Analyse des cas concrets issus de la pratique des participants  
Mises en situation sur la base des expériences vécues des participants  
Formateurs experts des entretiens motivationnels  
Exposés participatifs et interactivité formateurs/apprenants permanente  
Mises en application pratiques

Durée : 1 jour de 9h00 à 17h00

Dates : voir calendrier joint

Lieux : CEFORIS Santé - 35 Rue Voltaire - 69 003 LYON



### Argument pédagogique :

L'obtention de L'Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence est une obligation pour les professionnels de santé et doit donner lieu à une **réactualisation tous les 4 ans, pour répondre à l'arrêté du 3 mars 2006**

### Objectifs :

- La formation doit permettre aux pharmaciens d'acquérir les connaissances nécessaires à **l'identification d'une urgence** à caractère vital et à l'apprentissage des gestes d'urgence pour une prise en charge de la personne en utilisant des **techniques non invasives**, en attendant l'arrivée de l'équipe médicale.
- A l'issue de la formation, et après validation par le formateur qui évalue la compétence de chaque participant face à des situations d'urgence simulées, il sera délivrée, par le CESU, **une attestation de formation aux gestes et soins d'urgence de niveau II.**

### Points forts de cette formation :

Partenariat avec le CESU/69 : **(Centre Enseignement des Soins d'Urgence du Rhône) habilité à délivrer l'AFGSU II**

Formateurs professionnels de santé : Praticien Hospitalier Urgentiste - Infirmiers habilités par le CESU 69, tous en exercice dans **les Services d'Accueil des Urgences et du Samu 69 des Hospices Civils de Lyon.**

**Des journées de re-certification sont également organisées par CEFORIS (renseignement et calendrier sur demande)**

Durée : 3 jours de 9h00 à 17h00

Dates : Voir calendrier joint

Lieu : CEFORIS Santé 35 Rue Voltaire - 69 003 LYON - (Salle équipée spécifiquement)

# Les ateliers de partage de pratique

DPC

L'atelier de **partage de pratiques professionnelles** est un dispositif de développement professionnel collectif qui s'appuie sur les expériences professionnelles individuelles et sur les ressources du groupe. **Placé sous le signe de l'écoute, la curiosité** réciproque et la confrontation des pratiques, c'est un véritable outil de formation au plus près de vos réalités quotidiennes.

## Objectifs :

- **Co construire ensemble**
- **Trouver des solutions adaptées à vos situations professionnelles**
- **Enrichir ses propres pratiques par la dynamique de l'échange**

## Déroulé : 4 sessions espacées de 1 mois chacune

### 1ère session : 3h30

Tour de table au cours duquel chaque participant s'il le souhaite présente une difficulté, un projet issu de sa pratique pour lequel il a besoin de conseils de la part de ses pairs. **Un sujet est choisi.**

### 2ème et 3ème session : 3h30 chacune

Echanges sur le contexte, points de vue de chacun, expériences, **propositions, élaboration d'une solution et d'un plan d'action.**  
Recherche de consensus sur les pratiques à adopter.

Le formateur est **garant du processus et du cadre de ces entretiens**, en termes de lieu, de temps, d'objectif, et de moyens qu'il met à la disposition du développement professionnel du groupe.

### 4ème session : 3h30

Analyse des indicateurs de suivi et bilan de la formation.

## Les plus de ces ateliers :

Ateliers animés par un Formateur expert professionnel pour structurer vos échanges et vos partages d'expériences.

Rythme adapté permettent au groupe de mettre en pratique les solutions élaborées pendant les ateliers.

Opérer les changements nécessaires.

Pérenniser les résultats obtenus.

**Vous êtes un groupe de pharmaciens intéressés par un atelier de partage de pratiques sur un thème particulier :**

Contactez CEFORIS pour l'organiser -  
Téléphone : 04 26 07 65 55 - [contact@ceforis.com](mailto:contact@ceforis.com)

# Les ateliers interprofessionnels

DPC

Public concerné : pharmaciens/médecins/infirmiers

## Objectifs :

- **Faciliter la communication** entre les professionnels en charge d'un patient
- Permettre aux différentes professions **de se découvrir et lever les réticences**
- **Travailler ensemble au bénéfice du patient**

**Vous êtes un groupe de professionnels de santé de proximité  
et souhaitez suivre une formation interprofessionnelle  
sur un thème particulier :**

Contactez CEFORIS pour l'organiser :  
Téléphone 04 26 07 65 55 - [contact@ceforis.com](mailto:contact@ceforis.com)



## CEFORIS Santé

35 Rue Voltaire 69 003 LYON

Tél : 04 26 07 65 55

Fax : 04 26 07 65 59

contact@ceforis.com

www.ceforis.com

Siret 481 210 441 00046 - N° existence 82 69 08965 69

### Plan d'accès



### Réseau TCL

Méto ligne B : place Guichard

Tram T1 : palais de justice - mairie du 3<sup>e</sup>

### Accès voiture :

Parking : Bonnel Servient (Tribunal d'Instance de Lyon)