



PHARMACADE

Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage envers l'équipe officinale

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les différentes formes d'agressivité et leurs déclencheurs en contexte officinal.
 - Analyser les impacts émotionnels et organisationnels des situations de tension.
 - Adopter une posture professionnelle sécurisante.
 - Appliquer des méthodes de communication adaptées (CNV, DESC, PEST) pour désamorcer les conflits.
 - Connaître le cadre juridique applicable aux agressions et les procédures internes de protection.
 - Élaborer un plan d'action individuel ou collectif de prévention et de gestion des incivilités.
-

Public :

Pharmaciens d'officine et Préparateurs en pharmacie

Format :

Présentiel - Classe virtuelle

Durée :

7h (1 jour)

Pré requis

Être titulaire d'un diplôme d'état de pharmacien

Être titulaire d'un diplôme de préparateur en pharmacie

Coût :

Selon barème de prise en charge



L'accueil des personnes en situation de handicap est assuré sur tous nos lieux de formation et vous pouvez nous contacter pour toute demande particulière par téléphone ou par mail.

Programme de la formation

Horaire	Durée	Séquence et contenu	Support et outils
9h – 9h15	15 min	Procédure d'accueil et présentation des objectifs du jour ○ Tour de table de présentation et identification des attentes et inquiétudes de chacun des stagiaires ○ Check liste des questions à aborder dans la journée. ○ Objectifs et déroulé de la session. ○ Évaluation des connaissances par un quizz pédagogique	Questionnaire prétest, paperboard
9h15 – 10h45	1h30	Partie I Comprendre l'agressivité et la violence ○ Définitions : agressivité verbale, non verbale, physique, passive- Types de profils difficiles (passif-agressif, anxieux, conflictuel, etc) ○ Situations professionnelles et/ou les prises en charge à risques, notamment auprès de patients présentant des troubles psychiques, des maladies neurodégénératives ou un handicap mental ou psychique, et les adaptations nécessaires dans ces cas. ○ Facteurs de stress et déclencheurs dans l'environnement officinal : rupture de stock, attente, manque de confidentialité... ○ Conséquences émotionnelles et physiques sur les professionnels ○ Analyse des erreurs fréquentes dans la réponse instinctive -	Diaporama, études de cas réels, carte mentale des profils
	15 min	Pause	
11h– 12h30	1h30	Partie II Réponses professionnelles adaptées (communication et posture) ○ Conduites à tenir pour prévenir l'agressivité et la violence, en identifiant les signaux précoces, en adaptant la communication et en mettant en place des mesures préventives dans l'équipe officinale. ○ Les principes de l'écoute active : reformulation, silence, non-jugement ○ La posture professionnelle : langage corporel, distance, regard, respiration ○ Méthode DESC : Décrire / Exprimer / Suggérer / Conclure positivement ○ Communication Non Violente (CNV) : observation, sentiment, besoin, demande ○ Clés pour dépersonnaliser l'agression et éviter l'escalade	Fiches outils DESC/ CNV, vidéos illustratives, tableau comparatif des méthodes
	1h	Pause	
13h30 – 14h	30 min	Partie II SUITE - Réponses professionnelles adaptées (communication et posture) ○ Conduites à tenir pour prévenir l'agressivité et la violence, en identifiant les signaux précoces, en adaptant la communication et en mettant en place des mesures préventives dans l'équipe officinale. ○ Les principes de l'écoute active : reformulation, silence, non-jugement ○ La posture professionnelle : langage corporel, distance, regard, respiration ○ Méthode DESC : Décrire / Exprimer / Suggérer / Conclure positivement ○ Communication Non Violente (CNV) : observation, sentiment, besoin, demande ○ Clés pour dépersonnaliser l'agression et éviter l'escalade	
14h – 15h	1h	Partie III Cadre juridique et protocoles internes ○ Droit de retrait et légitime défense- Plainte, main courante, signalement interne- Protection fonctionnelle des agents (Code du travail / Code de la santé publique)	Textes réglementaires, fiche protocole officinal



		○ Responsabilité du titulaire : obligation de sécurité ○ Présentation d'un exemple de protocole interne de gestion d'incivilités ○ Positionnement de l'Ordre national des pharmaciens sur les violences subies	
15h 16h	1h	Partie IV Ateliers de simulation et cas pratiques Cas 1 : Patient furieux d'une rupture de stock d'un médicament ○ Cas 2 : Conflit sur une ordonnance mal interprétée ○ Cas 3 : Entourage agressif accompagnant une personne âgée ○ Cas 4 : Mises en situation incluant des cas de patients atteints de troubles psychiques, de pathologies neurodégénératives ou d'handicap mental ou psychique, afin d'exercer la prise en charge adaptée et la prévention de comportements violents ou agressifs. ○ Analyse collective de la posture, de la gestion du stress, du langage ○ Élaboration d'un plan d'action / procédure type par officine (checklist, affichage, rôle de chacun)	Grilles de simulation, scénarios imprimés, fiche de retour d'expérience
	15 min	Pause	
16h15 16h45	30 min	Partie IV Ateliers de simulation et cas pratiques (Suite) ○ Cas 1 : Patient furieux d'une rupture de stock d'un médicament ○ Cas 2 : Conflit sur une ordonnance mal interprétée ○ Cas 3 : Entourage agressif accompagnant une personne âgée ○ Cas 4 : Mises en situation incluant des cas de patients atteints de troubles psychiques, de pathologies neurodégénératives ou d'handicap mental ou psychique, afin d'exercer la prise en charge adaptée et la prévention de comportements violents ou agressifs. ○ Analyse collective de la posture, de la gestion du stress, du langage ○ Élaboration d'un plan d'action / procédure type par officine (checklist, affichage, rôle de chacun)	Grilles de simulation, scénarios imprimés, fiche de retour d'expérience
16h45 – 17h		Evaluation de fin de formation, quizz retour expérience - Conclusion	Questionnaire post-formation, fiche plan d'action

Méthodes pédagogiques

Le suivi de la formation sera réalisé par le biais d'un émargement électronique

- Présentation PowerPoint projetée par vidéoprojecteur lors du présentiel
- Utilisation de logiciel de visioconférence avec partage d'écran lors des séances en distanciel
- Remise d'un livret de formation à chaque participant
- Retours d'expériences et études de cas de comptoir en groupe, mises en situation et jeux de rôles pour développer les réflexes professionnels et faciliter la transposition des connaissances à l'exercice professionnel (Conforme à la méthode validée par la HAS (révision 2017))
- Supports pédagogiques variés : vidéos, photos, schémas, fiches pratiques, cas concrets, Fiches méthodes (DESC, CNV, PEST), Protocole type de gestion d'incivilité, quiz interactifs

Matériel requis pour la classe virtuelle : un ordinateur avec une carte son ou une tablette avec un casque audio(facultatif), une imprimante ou un espace disque suffisant pour archiver les supports pédagogiques, une connexion internet, une adresse mail.



PHARMACADE

Modalités et moyens d'évaluation

Évaluation de la formation :

- En début de formation : Évaluation initiale
- En cours de formation : Évaluation de la progression par des échanges interactifs, des quiz et des retours d'expérience.
- Évaluation finale : À l'issue de la fin de la formation : validation des acquis

Formulaire d'évaluation de la satisfaction du stagiaire à chaud à la fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

Concepteur – formateur

Docteur en Pharmacie, formatrice en formation professionnelle continue.

Formée à l'éducation thérapeutique personnalisée (IREPS Pays de la Loire), intégrant la relation patient-soignant, la communication adaptée et la prise en compte du vécu émotionnel.

Connaissances approfondies du cadre réglementaire et des responsabilités juridiques des professionnels officinaux dans la gestion des situations d'agression.

Approche pédagogique éprouvée (certifiée formateur – CCI Angers), incluant des ateliers pratiques, jeux de rôle, et mises en situation visant à renforcer les capacités de désescalade et d'adaptation face aux comportements violents.