



FICHE PROGRAMME

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

Modalité

Présentiel

Durée

7h00

Public concerné

- Pharmaciens titulaires
- Pharmaciens adjoints
- Préparateurs en pharmacie
- Remplaçants, collaborateurs officinaux en contact avec le public
- Pas de prérequis

Intervenants

Consultants-formateurs experts de la thématique

Contexte

Les membres de l'équipe officinale sont en première ligne pour accueillir et conseiller les clients. Ils font face à une clientèle de plus en plus exigeante, souvent pressée et parfois mécontente. Les tensions peuvent rapidement monter, notamment lors de ruptures de stock, de problèmes d'ordonnances ou de questions complexes sur les médicaments,

La réglementation en vigueur dans le secteur de la santé, tout comme les conseils de bonnes pratiques émis par les sociétés savantes et l'Ordre national des pharmaciens, soulignent l'importance d'une relation de qualité entre le professionnel de santé et le patient. Or, les situations d'agressivité peuvent compromettre cette relation et dégrader la qualité des soins.

La Haute Autorité de Santé (HAS) insiste également sur la nécessité pour les professionnels de la santé de développer des compétences relationnelles et de communication afin de prévenir et de gérer les conflits. Ces compétences sont d'autant plus essentielles dans le contexte actuel où les attentes des patients évoluent et où le stress lié à la gestion de l'officine ne cesse de croître.

Cette formation de 7 h avec un formateur spécialiste, vise à aider les pharmaciens et leurs équipes à acquérir les bases nécessaires pour gérer au mieux des interactions et des relations qui peuvent être dégradées. Se basant également sur le rapport annuels de l'ONVS : <https://sante.gouv.fr/dgos-onvs-rapports-annuels>

Compétences visées et objectifs

Permettre aux professionnels officinaux de prévenir, désamorcer et gérer les situations d'agressivité ou de violence du patient ou de son entourage, en développant une posture adaptée, des techniques de communication efficaces et une meilleure gestion de leurs propres émotions.

Objectifs pédagogiques spécifiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- 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.

Contenu

Séquence	Durée	Objectifs spécifiques	Contenus abordés (détail complet)	Méthodes pédagogiques	Supports et outils	Évaluation
1. Introduction et pré-test	0h30	Cerner les attentes et évaluer les connaissances initiales	- Présentation du formateur, des objectifs, des modalités DPC- Tour de table : attentes des participants- Remplissage du pré-test de positionnement sur les situations de violence et de stress- Échange sur les expériences vécues	Affirmative (expositive) et interrogative	Questionnaire pré-test, paperboard	Pré-test écrit + reformulation collective
2. Comprendre l'agressivité et la violence	1h30	Identifier les formes de violence et leurs déclencheurs	- Définitions : agressivité verbale, non verbale, physique, passive- Types de profils difficiles (passif-agressif, anxieux, conflictuel, etc.)- 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	Affirmative + échanges interactifs	Diaporama, études de cas réels, carte mentale des profils	Quiz oral, discussions dirigées
3. Réponses professionnelles adaptées	2h00	Maîtriser les techniques de	- Les principes de l'écoute active : reformulation, silence, non-jugement- La posture	Active (mises en situation), démonstrative	Fiches outils DESC / CNV, vidéos	Observation formative

(communication et posture)		déescalade et sécurisation	professionnelle : langage corporel, distance, regard, respiration- Méthode DESC : Décrire / Exprimer / Suggérer / Conclure positivement- Méthode PEST : Posture / Écoute / Solution / Tempérance- Communication Non Violente (CNV) : observation, sentiment, besoin, demande- Clés pour dépersonnaliser l'agression et éviter l'escalade		illustratives, tableau comparatif des méthodes	, feedback entre pairs
4. Cadre juridique et protocoles internes	1h00	Connaître les droits et les recours en cas d'agression	- Droit de retrait et légitime défense- Plainte, main courante, signalement interne- Protection fonctionnelle des agents (Code du travail / Code de la santé publique)- 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	Affirmative (magistrale), participative	Textes réglementaires, fiche protocole officinal	QCM ou discussion guidée
5. Ateliers de simulation et cas pratiques	1h30	Appliquer les méthodes dans des situations simulées	- 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- 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)	Active, simulation (méthode HAS)	Grilles de simulation, scénarios imprimés, fiche de retour d'expérience	Grille d'observation, auto-évaluation guidée
6. Synthèse, plan d'action et post-test	0h30	Mesurer les acquis et planifier le transfert en officine	- Correction collective du post-test- Synthèse des apports : bonnes pratiques clés- Élaboration d'un plan d'amélioration individuel ou par officine- Bilan oral : ressenti, retours, besoins complémentaires	Interrogative + participative	Questionnaire post-formation, fiche plan d'action	Post-test écrit + restitution orale

Méthodes pédagogiques

Avec une mise en œuvre d'une pédagogie active, le participant est sollicité activement, il participe personnellement et spontanément dans un processus individuel d'optimisation de ses compétences.

- Acquisition ou approfondissement de connaissances ou de compétences

o Identification des besoins de formation, de la progression au niveau des connaissances acquises au moyen de pré et post tests (mesure de l'apprentissage)

o Activité cognitive en groupe, étude de supports pédagogiques et/ou de référentiels d'analyse

- Evaluation et analyse des pratiques des professionnels

o Etudes de cas cliniques et de cas concrets émanant du formateur, échanges entre participants et avec le formateur concernant des pratiques ou à partir de situations concrètes vécues.

o Réflexion sur les difficultés rencontrées, l'adéquation ou l'optimisation des pratiques,...

Remarque : la confidentialité de données personnelles (concernant les professionnels et les bénéficiaires) sera strictement respectée.

o Elaboration d'axes et actions d'améliorations en groupe ou individuellement avec l'aide du formateur

- Démonstrations, ateliers et exercices de mise en pratique...

Evaluation

Pré/post test : Une méthode d'évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après la formation. La correction s'effectuera en fin de formation avec correction du formateur. Ce, afin que le participant puisse, par comparaison, constater sa progression au niveau des connaissances acquises.

-Bilan de fin de formation : L'analyse de la synthèse des bilans, réalisée par le Pôle Formation Santé, permettra d'évaluer la satisfaction des participants ou procédera aux réajustements nécessaires et adaptés de la formation.

Informations pratiques

Formateur de qualités avec une grande expérience de la formation continue

Experts dans le domaine avec de nombreux partages de situation à travers des situation pour coller à la réalité du terrain

Possibilité d'échange facilement pour réajuster

Formation interactive

Contact

Pôle Formation Santé – Site GREENOPOLIS – 16 rue Berjon 69009 LYON

Tél. : 04 37 46 18 40 - Fax : 04 78 89 67 25 - E-mail : contact@pf-sante.fr

Site Web: www.poleformation-sante.fr

N° SIRET : 383 925 633 000 59 - N° Existence : 82 69 09 720 69 - APE 8559 B

Organisme enregistré par l'ANDPC n°2507