

Destinée aux référents qualité en officine et aux titulaires d'officine, cette formation permet d'acquérir les connaissances réglementaires et normatives en liaison avec le processus « Conseiller et vendre ». La formation sera axée sur les obligations qualité des activités suivantes : Délivrer un conseil adapté ; Conseiller et dispenser des médicaments ; Conseiller et vendre des produits dont la vente est autorisée en pharmacie.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUE

- Acquérir, en liaison avec le processus, les connaissances de la norme ISO 9001, des obligations réglementaires et des référentiels DQO et PSDM ;
- Comprendre les attentes normatives et réglementaires en liaison avec le processus ;
- Convaincre et faire adhérer l'équipe officinale ;
- Savoir mettre en place l'organisation qualité pour répondre aux exigences ;
- Adapter durablement les pratiques professionnelles en les sécurisant.

### ACTION DE FORMATION – FORMATION A DISTANCE

Niveau Intermédiaire

### COMPETENCES DEVELOPPEES

Management de la qualité	ISO 9001	Vente conseil	Management de la vente conseil	Code du commerce
--------------------------	----------	---------------	--------------------------------	------------------

### CONTENU DE LA FORMATION / PROGRESSION PEDAGOGIQUE

- Partie 1 : Évaluation des pratiques professionnelles a priori – **Extranet** (00 :15)
- Partie 2 : Présentation théorique des exigences appliquées au processus en **classe virtuelle** ou **e-learning** (03 :30)
- Partie 3 : Mise en pratique au sein de l'entreprise – **Hors temps de formation**
- Partie 4 : Correction des exercices de mise en pratique en **classe virtuelle** ou **e-learning** (2 X 01 :30)
- Partie 5 : Évaluation des pratiques professionnelles a posteriori – **Extranet** (00 :15)

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Évaluation des pratiques professionnelles en ligne via **l'extranet formation** ;
- Classe virtuelle (**WebEx**) enregistrée utilisant à la fois la méthode affirmative sous forme de cours magistraux, la méthode interrogative où le formateur se base sur les réponses des participants à un questionnement structuré pour leur faire découvrir et trouver les connaissances que l'on souhaite leur faire acquérir.
- Sous-titrage si besoin pour les personnes malentendantes.
- Les classes virtuelles étant enregistrées il est possible en cas d'absence de les suivre en rediffusion via **l'extranet formation** ;
- Cas pratique **HORS TEMPS DE FORMATION** utilisant la méthode expérientielle où le participant est confronté à la réalité de ses pratiques et aux difficultés rencontrées. Le participant, impliqué et actif, apprend à travers des cas pratiques ;
- Classe virtuelle permettant de débriefing des cas pratiques réalisés. Question envoyée via l'Extranet formation préalablement par l'apprenant ;
- Supports pédagogiques Callias® disponible dans **l'extranet formation**.

### SUIVI DE L'EXECUTION

- Feuille de présence électronique et enregistrement des classes virtuelles ;
- Visualisation du replay tracé en cas d'absence à une classe virtuelle ;
- Test en ligne pour l'évaluation des pratiques professionnelles a priori et a posteriori.

### VALIDATION / EVALUATION DES RESULTATS

- Présence à l'intégralité des classes virtuelles ou lecture du replay dans son intégralité ;
- 80% à l'évaluation des pratiques professionnelles a postériori.

### INDICATEUR QUALITE PUBLIE SUR WWW.CALLIAS.FR

- Taux de satisfaction des apprenants (Évaluation à chaud)

### REFERENCES REGLEMENTAIRES OU NORMATIVES

- ISO 9001 : 2015 § 8.2, § 8.3, § 8.4, § 8.5, § 8.6 et § 8.7
- DQO : Principes 3, 7 et 8
- PSDM critères 2.2.1 à 2.2.5
- Code de la santé - Arrêté du 28 novembre 2016 relatif aux bonnes pratiques de dispensation des médicaments dans les pharmacies d'officine, les pharmacies mutualistes et les pharmacies de secours minières, mentionnées à l'article L. 5121-5 du code de la santé publique - Code du commerce

### BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie complète sous <https://www.callias.fr/formations/programmes-de-formation/>

### CONTEXTE

Cette formation s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de sécurisation de l'acte officinal de dispensation et de dispensation des prestations de MAD (Maintien à domicile). Elle permet de comparer les pratiques constatées aux recommandations issues des bonnes pratiques de dispensation (arrêté du 28 novembre 2016), au référentiel de DQO de l'ordre des pharmaciens et au référentiel PSDM.

### PROFIL DES APPRENANTS

Responsable qualité en activité ou futurs Pharmacie titulaire d'officine

### PREREQUIS

Travailler en officine



### EQUIPE PEDAGOGIQUE

Formateur Sandrine HERRGOTT (Ingénieur)  
Responsable pédagogique Quentin LEHOUX (Pharmacien)

### REFERENCE / MISE A JOUR

SER199 – 2024 RQ 08 - 331 Santé

Création 2023 01 02 - Màj 2024 02 15

### MODALITÉS

Délai d'accès	7 jours avant la formation
Limite d'effectif	De 2 à 25 apprenants
Durée	07 :00 dont 06 :30 en classe virtuelle - 1 jour
Dates	Du 01/01/2024 au 31/12/2024 <b>Classes virtuelles (Horaire métropole) voir sur le site internet</b>
Lieux	Classe virtuelle <a href="https://signin.webex.com/join">https://signin.webex.com/join</a> Extranet formation <a href="https://callias.digiforma.net/">https://callias.digiforma.net/</a>
Accessibilité	
Tarif	<b>350,00 € HT</b> <b>420,00 € TTC Métropole</b> <b>379,75 € TTC Outre-mer</b>
Prise en charge	Effectuer une demande auprès de votre OPCO EP sur le thème "Formation responsable qualité".

### CONTACTS

Inscriptions	<a href="mailto:contact@callias.fr">contact@callias.fr</a> <a href="https://www.callias.fr/formations/programmes-de-formation/">https://www.callias.fr/formations/programmes-de-formation/</a> 01 88 31 24 75
Démarches administratives ou contacter un formateur	<a href="mailto:callias@itop-saas.com">callias@itop-saas.com</a> <a href="https://callias.itop-saas.com/pages/UI.php">https://callias.itop-saas.com/pages/UI.php</a> 01 88 31 24 75

### CALLIAS

4 Place Louis Armand 75012 PARIS  
SAS au capital de 1000 €  
SIRET : 818 258 253 000 17  
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 62286 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.