

Référentiel Certification

CQP phytothérapie, aromathérapie et herboristerie en pharmacie d’officine

Description du métier, de l’activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié

Le dispositif de formation, visant la certification, complète le parcours des Préparateurs ou des Préparateurs-Techniciens en pharmacie d’officine, des pharmaciens et des personnes habilitées à délivrer le médicament au public, dont l’activité est encadrée par le code de la Santé publique. Il cible les Préparateurs en pharmacie titulaires du Brevet Professionnel institué par le code de la santé publique ou du DEUST – Préparateur Technicien en pharmacie Niveau 5 (fiche nationale n° RNCP35719)

La certification couvre l’activité professionnelle autonome « en phytothérapie, aromathérapie et herboristerie en pharmacie d’officine » complémentaire à l’activité principale du préparateur/technicien en pharmacie d’officine. Cette activité spécifique, s’exerce en pharmacie d’officine, sous la responsabilité et le contrôle effectif d'un pharmacien. Leur responsabilité pénale demeure engagée.

Les compétences évaluées par la certification, inhérentes aux sous activités ci-dessous, complètent les compétences certifiées par le DEUST - Préparateur/Technicien en pharmacie délivré par le Ministère chargé de l’enseignement supérieur et de la recherche :

- Conseil et vente sécurisés de produits de santé à base de plantes (phytothérapie, aromathérapie et herboristerie),
- Participation à l’approvisionnement des produits de phytothérapie, aromathérapie et herboristerie et à la gestion du stock,
- Organisation du rayon dédié et animation du point de vente des produits de phytothérapie, aromathérapie et herboristerie,
- Réalisation de préparations en phytothérapie, aromathérapie et herboristerie dans le respect des bonnes pratiques de préparation (BPP) et de la législation en vigueur.

Le titulaire du CQP adapte son intervention en fonction des circonstances et prend en compte tous les facteurs qui peuvent impacter l’activité : situation de handicap et de vulnérabilité, besoins spécifiques.

La certification répond à un besoin en compétences complémentaires établi par la branche professionnelle de la pharmacie d'officine (IDCC 1996). Elle vise notamment à établir un standard national en termes de compétences et de niveau d’exigences en vue de garantir la qualité de la prestation de Conseils en phytothérapie, aromathérapie et herboristerie dispensés auprès de clients/patients en pharmacie d’officine.

Référentiels

Référentiel de certification = Référentiel d’évaluation

Référentiel de compétences

Modalités d’évaluation

Les modalités d’évaluation pourront faire l’objet d’adaptations en fonction de la situation de handicap personnelle du candidat à la certification au regard du règlement de délivrance établi par le certificateur.

Critères d’évaluation

C1_Conseiller le patient en matière de produits de santé à base de plantes (phytothérapie, aromathérapie et herboristerie) afin de contribuer au maintien et à l’amélioration de sa santé

- en conduisant un entretien permettant de comprendre le besoin du patient et en étant à l’écoute de sa situation personnelle (profil, antécédents, traitements médicamenteux, handicap, habitudes et hygiène de vie,...),
- en se référant aux principes actifs et aux propriétés des produits de santé à base de plantes, et si besoin, en utilisant les bases de données scientifiquement validées,
- en proposant des solutions ou compléments naturels, tout en tenant compte des traitements conventionnels présents ou non, et de l’état physiologique du patient,
- en proposant les produits et modes d’emploi adaptés à la situation spécifique du patient,
- en garantissant un conseil adapté, efficace et sécurisé,
- en respectant les bonnes pratiques de la profession et les réglementations en vigueur en matière de phytothérapie, aromathérapie et herboristerie

C2_Accompagner le patient lors de la vente de produits de santé à base de plantes (phytothérapie, aromathérapie et herboristerie) afin de sécuriser leur utilisation

- en étant à l’écoute et en développant une relation de confiance avec le patient,
- en prodiguant des conseils adaptés, efficaces et sécurisés,
- en mettant en avant les bienfaits et propriétés des différents produits conseillés au patient conformément au statut législatif du produit,
- en informant le patient sur les effets secondaires et sur les précautions d'utilisation des produits pour éviter les mésusages (voies d’administration, surdosages, interactions médicamenteuses, incompatibilités, contre-indications,...),
- en répondant aux questions et objections du patient,
- en reformulant pour s'assurer de la bonne compréhension du patient concernant l’utilisation des produits.

E1 : « Conseil et vente de produits de santé à base de plantes (phytothérapie, aromathérapie et herboristerie) » (45%)

L’épreuve **E1** consiste en une **mise en situation professionnelle** reconstituée lors du passage devant le jury d’évaluation.

Le candidat tire au sort un sujet qui est une description d’un cas comptoir pour lequel il doit construire une proposition de conseil adapté dans le cadre de la simulation d’un conseil-vente en matière de produits de santé à base de plantes.

Le jury d’évaluation interagit avec le candidat, qui doit argumenter ses choix et conseils.

- Temps de préparation par le candidat : 30 minutes
- Temps de présentation orale devant le jury d’évaluation + temps d’échanges : 20 minutes

Cette épreuve évalue les compétences C1 et C2

- C1**
- Le besoin du patient est identifié.
 - La situation clinique et biologique du patient et ses antécédents sont pris en compte.
 - L’argumentation de solutions ou compléments naturels est adaptée et permet l’adhésion et la bonne compréhension du patient.
 - L’argumentation est :
 - adaptée au besoin exprimé par le patient.
 - cohérente au regard de l’historique, du récit et des réponses du patient aux questions du professionnel de santé.
 - Les réglementations en vigueur en matière de produits de santé à base de plantes sont respectées.
- C2**
- Le plan de prise établi et le mode d’administration proposé sont conformes au conseil.
 - Les informations transmises sont adaptées au profil du patient.
 - Elles sont fiables, claires, exhaustives.
 - Elles sont relatives aux bienfaits / propriétés des produits conseillés évoqués conformément à la réglementation en vigueur.
 - Le conseil est sécurisé : les effets secondaires, contre-indications, interactions et précautions d’utilisation des produits sont exposés.
 - Les questions et objections sont traitées.
 - Les fausses croyances sont rectifiées.
 - La relation de confiance est établie.

Référentiel de compétences	Référentiel de certification = Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C3_Référencer les produits de santé à base de plantes (phytothérapie, aromathérapie et herboristerie) permettant de maîtriser la qualité, l'efficacité et la sécurité de l'offre de produits proposés au sein de l'officine - en identifiant et en sélectionnant des produits pertinents au regard des besoins en termes de conseils, de qualité de produits, et de demandes des patients, - en répondant à un cahier des charges qualitatif défini en concertation avec l'équipe officinale (<i>éco responsabilité du produit, maîtrise du circuit d'approvisionnement, origine, traçabilité, méthode de fabrication et d'extraction, qualité et conformité du produit,...</i>) - en réalisant une veille sur les recherches scientifiques disponibles en la matière et sur les produits, - en négociant avec les représentants des laboratoires et en recherchant les conditions d'achat les plus avantageuses - en étant force de proposition auprès du titulaire le cas échéant, pour la mise en place d'une nouvelle offre de produits au sein de l'officine, - en tenant compte de l'orientation que le titulaire souhaite donner à son officine, - en respectant les réglementations en vigueur en matière de vente de produits.	E2 : « Référencement des produits, organisation et animation de l'espace de ventes » (40%) L'épreuve E2 consiste en la rédaction d'un dossier professionnel et sa présentation à l'oral lors du passage devant le jury professionnel. Le dossier est réalisé soit à partir de la situation réelle du candidat dans une pharmacie d'officine soit à partir d'une situation simulée dont le descriptif est fourni en amont par l'organisme de formation. Le dossier consiste en une présentation écrite dans laquelle le candidat développe une argumentation relative au référencement, à l'organisation et l'animation d'un rayon de produits de santé à base de plantes dans une pharmacie d'officine, dont il a au préalable reconstitué le contexte (typologie de patientèle, zone géographique, impact de la saisonnalité, ...). Le candidat prend en compte la politique commerciale établie par le titulaire et la réglementation en vigueur. Dans son dossier, le candidat explique notamment les négociations avec les fournisseurs, présente les commandes passées, sa gestion des stocks, les outils utilisés, et argumente ses choix en matière d'offre commerciale, d'animation, et d'organisation de l'espace de vente en officine (rayon, vitrine, supports de présentation produits, ...). Le dossier professionnel doit également établir une analyse de la politique commerciale et proposer des ajustements de l'offre selon les résultats de l'analyse. Le dossier professionnel est réalisé tout au long de la formation et est transmis au jury d'évaluation trois semaines avant la date de passage devant ce jury. Temps de présentation orale devant le jury d'évaluation + temps d'échanges : 20 minutes Cette épreuve évalue les compétences C3, C4 et C5	C3 - Les choix des produits de santé à base de plantes sont justifiés conformément au cahier des charges qualitatif et quantitatif défini en concertation avec l'équipe officinale. - Les modalités de réalisation de la veille réglementaire sont explicitées. - Les négociations pour obtenir des conditions d'achat les plus avantageuses sont menées auprès des fournisseurs. - Les réglementations en vigueur en matière de produits de santé à base de plantes sont respectées. C4 - Le rayon est approvisionné et les produits de santé à base de plantes sont disponibles en rayon : régularité du suivi du stock, rapprochement du stock avec l'inventaire physique effectif, les commandes/réassorts réalisés à temps, respect du budget alloué. - L'organisation de l'espace de vente est argumentée et permet de faciliter le conseil et la vente des produits de santé à base de plantes. - Les règles du merchandising sont maîtrisées et appliquées (zones chaudes/froides, lisibilité et cohérence de l'ordonnancement - organisation par familles ou univers produits, ...). - Les conditions de stockage sont connues et respectées. C5 - Le choix de la mise en place d'un atelier thématique est explicité. - Les règles du merchandising sont maîtrisées et appliquées (zones chaudes/froides, lisibilité et cohérence de l'ordonnancement - organisation par familles ou univers produits, ...). - Le bilan qualitatif et quantitatif des actions est réalisé. - Les outils digitaux sont utilisés le cas échéant. - L'équipe de l'officine est informée des offres, promotions et animations commerciales en cours et à venir.
C4_Organiser l'espace de vente dédié aux produits en phytothérapie, aromathérapie et herboristerie, afin de mettre en avant les produits et en faciliter le conseil - en assurant le suivi des stocks et son rapprochement avec l'inventaire physique (dans le respect des dates limites d'utilisation : DLC, DLUO), - en réalisant le réapprovisionnement des produits de phytothérapie, aromathérapie et herboristerie pour assurer leur disponibilité en rayon, dans le respect du budget accordé par le titulaire et des besoins de la pharmacie, - en respectant les conditions de stockage et les règles de conservation des produits inhérentes aux différents produits (back et front office, préparatoire), - en ordonnantant l'espace de vente de manière claire et compréhensible selon les différentes familles et univers produits, et la diversité de la patientèle, - en respectant les bonnes pratiques de la profession et les réglementations en vigueur en matière de vente de produits.		
C5_Animer l'espace de vente pour favoriser son attractivité et sa compréhension par les patients - en adaptant les produits mis en avant en fonction de la saisonnalité, - en respectant les règles du merchandising (zones chaudes/froides, lisibilité et cohérence de l'ordonnancement -organisation par familles ou univers produits, ...), - en créant des ateliers pratiques et thématiques au sein de l'officine, - en mettant en place les offres et les promotions dans le respect des bonnes pratiques de la profession et des réglementations en vigueur en matière de vente de produits,		

Référentiel de compétences	Référentiel de certification = Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C6_Réaliser des préparations officinales et magistrales en phytothérapie, aromathérapie et herboristerie pour répondre aux prescriptions médicales, conseils pharmaceutiques et demandes des patients dans le respect du Code de la santé publique • en analysant la prescription médicale (faisabilité, pertinence, voie d'administration, interactions éventuelles,...), • en déterminant la bonne voie d'administration par rapport à la problématique et au patient, conformément à la monographie concernée, • en mobilisant les documents réglementaires de la Pharmacopée afin de valider la conformité de la préparation, • en renseignant la fiche de préparation et en établissant le protocole de fabrication, • en mettant en œuvre les techniques de fabrication adaptées à chaque galénique conformément aux bonnes pratiques de préparations (BPP) de l'ANSM et aux réglementations en vigueur, • en assurant la traçabilité des préparations réalisées au sein de l'officine, depuis l'entrée des matières premières jusqu'à la remise au patient.	E3 « Réalisation de fiches de préparations officinales et magistrales » (15%) L'épreuve E3 consiste en la formalisation par le candidat de deux fiches de préparation, l'une magistrale, l'autre officinale, à partir de deux sujets tirés au sort. Un temps de préparation permet au candidat de réaliser chaque fiche de préparation avant leur présentation orale devant le Jury d'évaluation. Durée globale de l'épreuve : 40 minutes de préparation (20 minutes par fiche) et 30 minutes de présentation orale devant le jury d'évaluation + temps d'échanges (15 minutes par fiche). ○ Préparations magistrales : le sujet est une ordonnance « fictive » et recevable comprenant 2 à 3 actifs, sur un périmètre excluant les mélanges de plantes pour tisanes. Le candidat réalise la fiche de préparation correspondant à la prescription dans le respect des BPP et la présente ensuite au jury d'évaluation. • Temps de préparation par le candidat : 20 minutes • Temps de présentation orale de la fiche de préparation devant le jury d'évaluation + temps d'échanges : 15 minutes ○ Préparations officinales : le sujet est un cas patient tiré au sort présentant une pathologie rentrant dans le champ de la monographie Tisanes et pour lequel le candidat propose un mélange de plantes permettant d'améliorer l'état de santé du patient. En s'appuyant sur la monographie Tisanes* mise à disposition, le candidat réalise une fiche de préparation et justifie ensuite devant le Jury d'évaluation ses choix d'utilisation de 5 plantes issues impérativement des 3 catégories de plantes (plantes médicinales actives, ainsi que les drogues végétales pouvant être utilisées pour l'amélioration de la saveur et l'amélioration de l'aspect des mélanges pour tisanes). • Temps de préparation par le candidat : 20 minutes • Temps de présentation orale de la fiche de préparation devant le jury d'évaluation + temps d'échanges : 15 minutes Cette épreuve évalue la compétence C6	C6a_Préparations magistrales : La fiche de préparation est conforme à l'ordonnance et aux BPP : • Les dosages des actifs sont conformes à l'ordonnance. • Le protocole est conforme aux BPP : - la chronologie est logique. - les excipients choisis sont pertinents au regard de la galénique, le cas échéant. - la traçabilité des différents composants est effective. • La rédaction de la fiche de préparation est claire et exhaustive. • L'étiquetage est conforme aux BPP. • La présentation orale est claire et argumentée. C6b_Préparations officinales : La fiche de préparation est conforme à la monographie « Tisanes » et la formulation retenue permet l'amélioration de l'état de santé du patient : • L'identification du type de tisane (infusion, décoction, macération) est pertinente. • Les critères et règles définies par la monographie sont respectés (protocole, fragmentation et parties de la plante, nombre et pourcentage de plantes par catégorie, ...). • La rédaction de la fiche de préparation est claire et exhaustive. • L'étiquetage est conforme aux BPP. • Le mode d'emploi de la tisane destinée au patient est conforme au type de tisane. • La présentation orale est claire et argumentée : le choix des drogues végétales est explicité.

À noter : Le jury final de certification vérifie l'acquisition de l'ensemble des compétences, valide l'ensemble des résultats obtenus aux épreuves d'évaluation et certifie le candidat

*monographie permettant la préparation de mélanges de plantes pour tisanes en tant que préparations officinales (Pharmacopée française, ANSM).