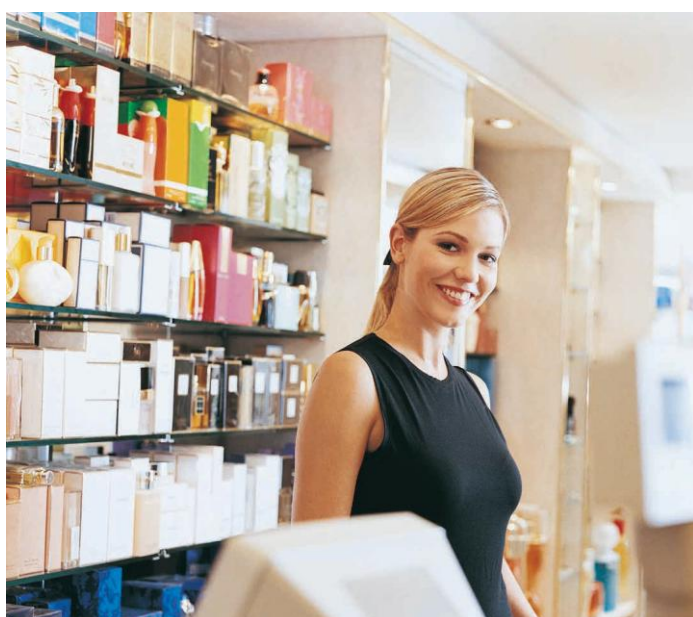




CQP DERM COSMÉTIQUE
PHARMACEUTIQUE



CQP DERM COSMÉTIQUE PHARMACEUTIQUE

→ Créé par la CPNEFP Pharmacie d'officine, **le certificat de qualification professionnelle DERM COSMÉTIQUE PHARMACEUTIQUE** s'adresse à toute personne habilitée à la délivrance du médicament au public, titulaire du diplôme de préparateur en pharmacie ou du diplôme de pharmacien.

→ **La CPNEFP Pharmacie d'officine**

La CPNEFP, instance paritaire de concertation entre les représentants des employeurs (FSPF, USPO) et les organisations syndicales de salariés (CFDT, CFE CGC, CFTC, CGT, FO, UNSA), a été créée par un accord du 16 décembre 1991.

La CPNEFP agit en matière d'emploi et de formation professionnelle, conformément à la convention collective de la pharmacie d'officine.

Sous l'impulsion des président et vice-président, l'organisation administrative et technique est assurée par un secrétaire indépendant qui accompagne les travaux de la CPNEFP sans prendre part à ses délibérations.

→ **La formation au CQP** repose sur une trentaine d'organismes de formation agréés par la CPNEFP. Le suivi des diplômés suppose des liens entre l'organisme de formation et le titulaire de la certification invité à répondre aux sollicitations de l'organisme.

+ d'info sur www.cpnefp-pharmacie.org

1

Cahier des charges de la formation

Description des modules

Modules	Contenus	Durée
M1 MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'OFFICINE EN MATIÈRE DE DERMO COSMÉTIQUE	→ Moyens de la définition d'une politique commerciale	10 h 30
	→ Achats	14 h
	→ Suivi des ventes	14 h
<i>Cours théoriques et pratiques associés à des études de cas</i>		
M2 ANIMATION DE L'ESPACE DE VENTE DERMO COSMÉTIQUE AU SEIN D'UNE PHARMACIE D'OFFICINE	→ Conception et organisation d'un rayon dermo cosmétique	14 h
	→ Animation du point de vente	10 h 30
<i>Cours théoriques et pratiques associés à des mises en situation professionnelle simulée ou réelle (contrat d'alternance)</i>		
M3 CONSEIL DU CLIENT EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET DE SOINS	→ Physiologie cutanée et types de peaux	21 h
	→ Pathologies de la peau (infections cutanées, peaux sous traitement en radiothérapie ou chimiothérapie, épisodes épidémiques,...)	35 h
	→ Galénique et actifs	14 h
	→ Conseils associés aux produits d'hygiène	21 h
	→ Conseils associés aux produits de soins	21 h
	→ Conseils associés aux produits de beauté	14 h
	→ Analyse de la nature de peau et conseils associés	21 h
	→ Communication appliquée au conseil	14 h
<i>Cours théoriques associés à des études de cas et cours pratiques associés à des jeux de rôle /mise en situation sur le conseil et la communication associée (partie identification des besoins du patient /client, partie conseils , partie communication)</i>		

M4 VENTE DE PRODUITS D'HYGIÈNE ET DE SOINS	→ Techniques de vente	35 h
	→ Réglementation en matière de vente en pharmacie	7 h
<i>Cours théoriques sur les techniques de ventes et la réglementation (pour les techniques de ventes : jeux de rôle et mises en situation professionnelle)</i>		
ÉVALUATION	→ Durée Commission professionnelle d'évaluation par stagiaire + accompagnement du stagiaire en amont	7h
		Total 273 h

M1

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE
L'OFFICINE EN MATIÈRE DE Dermo COSMÉTIQUE

MODULE → Moyens la définition d'une politique commerciale

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Décrire le marché de la parapharmacie	+ Le marché, l'environnement concurrentiel et l'offre de l'officine : - Le marché de la parapharmacie - Les différents types d'acteurs sur le marché : officines, parapharmacies, grandes surfaces - Les points forts et faibles de la concurrence	10h30
Décrire les principes et les outils fondamentaux du marketing adaptés à l'officine	+ Les principes et les règles de la segmentation de clientèle (âge, sexe, familles, jeunes mamans, personnes âgées) + Les différents types de clientèles d'une officine : clientèle actuelle, potentielle, temporaire, fidèle + Les habitudes d'achat de la clientèle + Les notions de panier moyen et de pouvoir d'achat + Le positionnement de l'officine et les axes stratégiques : politique de prix, choix de produits techniques, qualité du service, typologie des officines et leurs offres commerciales, choix stratégiques en fonction de l'environnement, de la clientèle, des courants + Veille commerciale : - Définition - Les moyens adaptés à l'officine - Réseaux sociaux et effets sur les attentes /demandes des patients + Notions sur les techniques d'études de marché : - Définition, sources d'information, utilisation des études de marché existantes - Outils simples de recueil d'information sur la concurrence, les pôles d'attraction : observations, questionnaires, enquêtes de besoins	

DURÉE : 10h30

Module → ACHATS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Constituer un assortiment en adéquation avec la politique commerciale de l'officine	+ Le plan de marchéage : ses différentes composantes et leur rôle (produits et services, prix et marges, distribution, communication...) + L'assortiment : structure, ampleur, dimensions (largeur, profondeur) + Les différentes étapes de la démarche de construction d'un assortiment : sélection des marques, des gammes, dimensions, les produits indispensables, les produits spécifiques + La prise en compte de l'analyse des besoins et des attentes, des objectifs commerciaux de l'officine, de la représentativité et de la notoriété des marques dans la construction de l'assortiment + La place des produits dans l'assortiment (permanents, saisonniers, nouveaux, chefs de file, standards, d'appels) + La notion de marque : les différences entre l'image du produit et l'image de la marque et les fonctions de la marque + La notion de notoriété	7h
Décrire les caractéristiques des principaux fournisseurs en dermo cosmétique	+ Les principaux fournisseurs : - Circuit de distribution - Image de marque - Politique commerciale - Pratiques et usages commerciaux : types de remise (remise en pourcentage, unités gratuites, délai de paiement) et leurs intérêts respectifs - Cahier des charges des laboratoires : exigences en termes de linéaires, positionnement des produits, promotion des produits	7h
Décrire le processus d'achat	+ Techniques d'achat : - Définition des besoins - Recherche des fournisseurs - Analyse des offres en fonction des besoins - Les capacités de négociation à l'officine	

DURÉE : 14h

Module → suivi des ventes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Expliquer les critères de rentabilité d'un rayon dermo cosmétique	+ Chiffre d'affaires réalisé par le produit + Marge brute dégagée par le produit + Chiffre d'affaires par famille, rayon (chiffre d'affaires par marque, par gamme et chiffre d'affaires du rayon) + Marge par famille, rayon + Rendement par mètre linéaire, rayon + Taux de marque + Valeur du stock + Coefficient de rotation de stock	3h30
Évaluer la performance d'un rayon	+ Les principaux ratios et les indices pertinents ainsi que leurs principes de calcul + Exploitation des tableaux de bord d'analyse des ventes réalisées	3h30
Définir une stratégie de fidélisation client	+ La stratégie de fidélisation : les différents outils de fidélisation et leurs intérêts respectifs, le choix des clientèles, le moment opportun	3h30
Identifier les critères de satisfaction de la clientèle	+ Moyens de suivi de la satisfaction de la clientèle : - Remarques et réclamations clients - Résultats des ventes par produit - Suivi de la fréquence des commandes de réapprovisionnement	3h30
Durée : 14 h		

M2

Animation de l'espace de vente dermo-cosmétique
au sein d'une pharmacie d'officineModule → **conception et organisation d'un rayon dermo-cosmétique**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Définir les fondamentaux du merchandising appliqués à l'officine	+ L'utilité et la nécessité du merchandising + Les étapes de la démarche du merchandising + Le merchandising de marque, d'enseigne + La spécificité de l'officine : - surface de vente /nombre de références - les différents profils de produits (volume et services) + L'offre produits et les segments du marché	7h
Décrire les principes d'organisation et de fonctionnement d'un espace de vente	+ Les aménagements possibles + Les différents types de circulation de la clientèle + Les différentes zones de l'espace de vente (libre-service, zone visible non accessible) et leur gestion + Les critères de répartition	
Planter un linéaire	+ L'organisation du linéaire : - Caractérisation de l'implantation des produits dans le linéaire : zones, présentation verticale, horizontale, les niveaux de présentation, les frontales, les têtes de gondole, la capacité d'un rayon - Le positionnement des produits et des marques et les incidences de leur implantation dans le linéaire - Les règles de calcul en matière d'organisation du linéaire : linéaire au sol, linéaire développé, capacité de stockage, frontal (facing) - Les règles applicables en matière de balisage d'un rayon, d'étiquetage des produits - Les différents supports de la signalétique, les supports promotionnels, la planification des actions + Les produits dans le linéaire : - La prise en compte des spécificités de chaque segment de marché - La construction d'un linéaire équilibré - Les règles et les critères de qualité d'une bonne présentation des produits dans le linéaire et dans le rayon - Les règles de présentation des produits en promotion dans le rayon habituel, sur le plot promotionnel, sur le comptoir ou en vitrine	7h

DURÉE : 14h

Module → animation du point de vente

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Décrire les différentes actions et techniques promotionnelles	+ Les différents types d'actions promotionnelles : - Animations internes - Promotions des laboratoires - Concours - Carte de fidélité (laboratoire ou groupement)	10h30
Construire et animer une action de promotion	+ Les techniques de promotion : - Vitrine - Mises en avant (rayon, comptoir) - PLV (publicité sur le lieu de vente) - Animations + Les supports de promotion : - Outils informatiques pour la mise en avant des produits - Plots promotionnels - Kakémono - Têtes de gondole - Linéaires + Les indicateurs de performance d'une action de promotion : - Objectifs - Moyens mobilisés - Résultat de l'action	
Identifier les principes de base de réalisation d'une vitrine	+ Techniques d'étalagisme adaptées à l'officine : - Composition : décors, volumes, couleurs, éclairage - Informations commerciales et légales	

DURÉE : 10h30

M3

Conseil du client en matière d'hygiène et de soins

Module → physiologie cutanée et types de peaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Décrire l'anatomie et la physiologie de la peau	+ L'anatomie et l'histologie de la peau : - L'épiderme, la jonction dermo épidermique, le derme, l'hypoderme - La structure et le rôle des trois couches de la peau + Les annexes de la peau : - Définition, description, différenciation et fonctions des glandes sudoripares et sébacées - Définition des phanères - Définition et description du follicule pilosébacé - La structure du poil, du cheveu et de l'ongle - La composition de la sueur, du sébum, du cheveu et de l'ongle + La vascularisation et l'innervation de la peau et des annexes : - L'organisation des réseaux sanguin et nerveux de la peau, des glandes et des ongles + La flore cutanée + La physiologie de la peau et des annexes : - La description et le rôle du processus de kératinisation et de mélanogénèse - Le cycle de pousse du cheveu - La croissance unguéale	7h
Décrire les caractéristiques des différents types et états de peaux	+ Les principales composantes (histologiques, vasculaires, pigmentaires, sécrétoires) d'une peau + Les modifications biologiques et les facteurs responsables d'un type de peau + Les facteurs responsables d'une peau sensible + Les cicatrices et les vergetures + La cellulite + Les modifications biologiques et les facteurs responsables du vieillissement cutané + Les effets biologiques du soleil sur la peau et les réactions pathologiques du rayonnement excessif + La photosensibilisation et les principales substances photosensibilisantes + Les spécificités de la peau du nourrisson, de la femme enceinte, des hommes et des peaux ethniques	14h

DURÉE : 21h

Module → pathologies de la peau

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Décrire les différents types de lésions élémentaires	+ Définition de la lésion élémentaire + Les différents types de lésions élémentaires (macules, papules, pustules) + Les signes cutanés caractéristiques + Les dermatoses liées aux lésions élémentaires	7h
Décrire les principales pathologies et allergies cutanées	+ Les principales pathologies de nature fonctionnelle : - Signes caractéristiques, étiologie, facteurs aggravants, complications éventuelles - Anomalies de la kératogénèse : psoriasis - Les anomalies vasculaires : érythèmes, rosacée, couperose, flush - L'acné - Les dyschromies + Les principales pathologies de nature infectieuse : - Signes caractéristiques, étiologie, facteurs aggravants, complications éventuelles, orientation éventuelle vers un professionnel de santé - Les infections cutanées bactériennes : furoncles, impétigo, folliculites... - Les mycoses cutanées : intertrigo, perlèche, pityriasis versicolor - Les infections parasitaires : pédiculoses, gale - Les infections virales de la peau : verrues, herpès, varicelle, zona, rougeole, rubéole + Les principales allergies cutanées : - Signes caractéristiques, étiologie, facteurs aggravants, complications éventuelles des différentes allergies cutanées - L'eczéma (dont eczéma de contact), l'urticaire - La dermatite atopique + La photosensibilisation, la photo toxicité, la photo allergie : pathologies et thérapeutiques	28h
Reconnaître les signes d'alerte d'une pathologie cutanée	+ Introduction aux tumeurs cutanées : signes d'alerte et orientation vers un médecin + Les limites du conseil en dermo cosmétique	

DURÉE : 35h

Module → galénique et actifs

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Décrire les formes galéniques utilisées en dermo cosmétique	+ Les mélanges homogènes : solutions, solutions micellaires et gels - Définition - Les différents types - Les conditions de conservation + Les mélanges hétérogènes : dispersions, suspensions, émulsions, aérosols, mousses, poudres - Définition - Les différents types - Les conditions de conservation	3h30
Sélectionner la formule adaptée aux besoins	+ Les actifs spécifiques : - Les différents actifs spécifiques : hydratants, anti-âge, régulateurs de la séborrhée, apaisants, émollients, solaires, amincissants, raffermissants, tenseurs - Leur rôle + Les matières premières de base : définition et utilisation dans les formules : - Les composants hydrophiles : eau, alcools, polymères gélifiants - Les composants lipophiles : hydrocarbures, silicones, alcools gras et acides gras, cires, triglycérides, lanoline et dérivés - Les tensioactifs - Les surfaces pulvérulentes - Les véhicules des principes actifs + Les excipients : - Les excipients minéraux, synthétiques et naturels - Les perturbateurs endocriniens (savoir les identifier) - Les avantages et inconvénients des différents excipients + Les additifs : - Les conservateurs, les colorants, les agents nacrants, les substances parfumantes - Le mode d'action des additifs - Les avantages et inconvénients des différents additifs + Les composants de la formule INCI + Les spécificités liées à la gamme biologique + La réglementation spécifique aux produits biologiques	10h30

DURÉE : 14h

Module → **Conseils associés aux produits d'hygiène**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Expliquer la fonction des différentes catégories de produits d'hygiène	+ Les différentes catégories de produits : - produits démaquillants, nettoyants, gomme - - nts - produits pour le bain et la douche - produits d'hygiène intime - déodorants et antiperspirants - shampoings - dépilatoires, cires à épiler - dissolvants - produits de rasage + Les produits spécifiques pour bébé : toilette et bain, change...	7h
Identifier les propriétés des différents produits d'hygiène	+ Le rôle des composants des différentes catégories de produits d'hygiène + Les propriétés des différents produits d'hygiène, leurs indications et leur mode d'emploi	7h
Sélectionner le produit adapté au type de peau, au public spécifique et aux habitudes du client	+ Les formes galéniques et les actifs adaptés aux types et états de peau	7h

DURÉE : 21h

Module → **Conseils associés aux produits de soins**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Expliquer la fonction des différentes catégories de produits de soins	+ Les produits de soins : - Les produits de soins cutanés - Les produits de soins des phanères - Les produits de soins capillaires - Les compléments alimentaires : hydratant, antioxydant, cheveux, phanères... + Les produits solaires : - Les différentes catégories de produits : photo protecteurs, produits après soleil - Les compléments alimentaires + Les produits spécifiques pour bébé : - Soins de la peau, soins des affections cutanées... + Les produits spécifiques pour femme enceinte : - Soins du buste, soins des jambes, soins du corps, soins anti-vergetures	7h
Identifier les propriétés des différents produits de soins	+ Les propriétés des différents produits, leurs indications et leur mode d'emploi + Le rôle des composants des différentes catégories de produits de soins	7h
Sélectionner le produit adapté au type de peau, au public spécifique et aux habitudes du client	+ Les formes galéniques et les actifs adaptés aux types et états de peau + La protection solaire en fonction du phototype et des conditions d'exposition	7h

DURÉE : 21h

Module → **Conseils associés aux produits de beauté**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Expliquer la fonction des différentes catégories de produits de beauté	+ Les produits de maquillage : - Les produits de maquillage cutané : fonds de teint, bases correctrices, poudres, correcteurs anticernes, crayons, eyeliners, fards à paupières, fards à joues, rouges à lèvres - Les produits de maquillage des phanères : mascaras, vernis à ongle, teintures + Les produits solaires de beauté : - Autobronzants - Activeurs de bronzage + Les produits spécifiques anti-âge : - Compléments alimentaires anti-âge - Les antirides + Les produits minceur : - Les soins locaux et les compléments alimentaires	3h30
Identifier les propriétés des différents produits de beauté	+ Les propriétés des différents produits, leurs indications et leur mode d'emploi + Le rôle des composants des différentes catégories de produits de beauté	3h30
Sélectionner le produit adapté au type de peau, au public spécifique et aux habitudes du client	+ Les formes galéniques et les actifs à utiliser par type de peau	7h

DURÉE : 14h

Module → ANALYSE DE LA NATURE DE PEAU ET CONSEILS ASSOCIÉS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Appliquer une méthode d'analyse de nature de peau	+ Examen visuel et identification du type de peau + Indicateurs et outils de mesure de l'état cutané (test de desquamation, mesure de pH, d'hydratation, d'excrétion sébacée...) + Questionnement du client : ressenti et habitudes du client, produits utilisés, conditions de vie, prise de médicaments...	3h30
Définir et expliquer un protocole d'hygiène, de soins et de beauté adapté à l'observation de la peau et aux habitudes du client	+ Les besoins des différents types de peau + Les différentes étapes de l'entretien de la peau + Le protocole d'hygiène, de soins et de beauté : définition, caractéristiques et méthode d'élaboration, prise en compte des habitudes de soins, des produits préalablement utilisés et du degré d'investissement du client + Élaboration de fiches conseil par client	10h30
Définir et expliquer un protocole d'hygiène, de soins et de beauté adapté à une prescription médicale ou à une lésion	+ Types de produits associés, adaptés à la pathologie + Le protocole d'hygiène, de soins et de beauté : caractéristiques et méthode d'élaboration, prévention, prise en compte des habitudes de soins, des produits préalablement utilisés	7h

DURÉE : 21h

Module → **COMMUNICATION APPLIQUÉE AU CONSEIL**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Appliquer les fondamentaux de la communication interpersonnelle	+ L'écoute active + La reformulation + Le schéma de communication + Les formes de communication + Les techniques de communication et leurs intérêts respectifs + Les freins à la communication + Les différents critères à prendre en compte (âge, sexe, style de vie...) + Les différents types de questionnement (questions ouvertes, fermées, alternatives)	14h
Appliquer en situation les fondamentaux du conseil	+ Jeux de rôles	

DURÉE : 14h

M4

VENTE DE PRODUITS D'HYGIÈNE ET DE SOINS

Module → TECHNIQUES de vente

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Identifier les profils, besoins et attentes des clients	+ La typologie de la clientèle : familiale, de passage, etc. + Les différents types d'achat : impulsif, réfléchi, routinier + La pyramide de Maslow + Notions de besoin, motivation, frein à l'achat + Construction d'une grille de questionnement pour identifier le type de client et ses besoins	7h
Appliquer les différentes étapes de la vente	+ L'accueil + La recherche des besoins + La reformulation + La présentation et la démonstration du produit + L'argumentation + La réponse aux objections + La vente additionnelle + La conclusion de la vente + La prise de congé	14h
Appliquer en situation les fondamentaux de la communication	+ Jeux de rôles	14h

DURÉE : 35h

Module → **RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE VENTE EN PHARMACIE**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	CONTENUS ASSOCIÉS	DURÉE
Définir les fondamentaux de la réglementation liée à la vente conseil de produits dermo cosmétiques	+ Définition légale du produit dermo cosmétique et du complément alimentaire + La réglementation portant sur le produit, le fabricant et l'importateur + L'étiquetage des produits cosmétiques : les différentes mentions + Les supports d'information / la documentation sur les produits dermo cosmétiques : récipients, emballages, notices + La durée de vie + La différence entre date de durabilité et la période après ouverture (PAO) + La surveillance du marché : les organismes chargés de la surveillance de la post-commercialisation et leurs rôles	7h
Appliquer la réglementation lors de la promotion des produits	+ Les obligations réglementaires et commerciales : - La réglementation en matière de promotion des produits dermo cosmétiques en officine - La réglementation sur l'affichage des prix - La réglementation AMM (autorisation de mise sur le marché)	

DUREE : 7h

2

Cahier des charges de la formation Compétences évaluées par modules

Un volume de 7 heures est dédié aux évaluations en commission professionnelle selon les modalités et critères du référentiel d'évaluation.

- M 1 Mise en œuvre de la politique commerciale de l'officine en matière de dermo cosmétique, permet d'acquérir les compétences C1 et C5 du référentiel du CQP
- M 2 Animation de l'espace de vente dermo cosmétique au sein d'une pharmacie d'officine, permet d'acquérir les compétences C1 et C5 du référentiel du CQP
- M 3 Conseil du client en matière d'hygiène et de soins, permet d'acquérir les compétences C2 et C3 du référentiel du CQP
- M 4 Vente de produits d'hygiène et de soins, permet d'acquérir la compétence C4 du référentiel du CQP