

Référentiel métier

Version finale – 25 juin 2019

Référentiel d'activités et de compétences de l'herboriste

Comité de suivi FFEH

Ferny CROUVISIER - Association pour le Renouveau de l'Herboristerie
Alexandra DUPONT - Ecole Bretonne d'Herboristerie Capsanté
Marie-Jo FOURES - Ecole Bretonne d'Herboristerie Capsanté
Françoise PILLET - Ecole Lyonnaise des Plantes Médicinales
Josiane PRUNIER - Ecole des Plantes de Paris
Nathalie HAVOND - Institut Méditerranéen de Documentation, d'Enseignement et de
Recherches sur les Plantes Médicinales

Groupe de travail - FFEH et partenaires externes

Marie-Anne BARNY - Ecole des Plantes de Paris
Sabrina BOUTEFNOUCHET - Université Paris V Pharmacie
Catherine CASTILLE - Productrice Fédération des Paysan-ne-s Herboristes
Pierre CHAMPY - Université Paris XI Pharmacie
Ferny CROUVISIER - Association pour le Renouveau de l'Herboristerie
Marie-Jo FOURES - Ecole Bretonne d'Herboristerie Capsanté
Alexandra DUPONT - Ecole Bretonne d'Herboristerie Capsanté
Muriel DURAND - Ecole Bretonne d'Herboristerie Capsanté
Nathalie HAVOND - Institut Méditerranéen de Documentation, d'Enseignement et de
Recherches sur les Plantes Médicinales
Thierry FOLLIARD - Naturopathe
Nathalie MACE - Ecole des Plantes de Paris
Jean MAISON - Herboriste Association française de la cueillette des plantes sauvages
Damien MURATET - Association pour le Renouveau de l'Herboristerie
Michel PIERRE - Herboriste Synaplante
Françoise PILLET - Ecole Lyonnaise des Plantes Médicinales
Éric RICHARD - Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole de Nyons
Catherine SEGRETAIN - Productrice Fédération des Paysan-ne-s Herboristes
Thierry THEVENIN - Herboriste Fédération des Paysan-ne-s Herboristes

Equipe technique

Ida BOST - Chercheuse ethnologue en herboristerie
Yves GOURVENNEC - Ecole des Plantes de Paris
Marc ROBICHON - MRGo Conseil

Table des matières

Comité de suivi FFEH	2
Groupe de travail - FFEH et partenaires externes	2
Equipe technique	2
I- Description du métier.....	4
I-1- Définition	4
I-2- Formacodes	4
I-3- Codes NSF.....	4
I-4- Fiche ROME de rattachement	5
I-5- Positionnement du métier dans la filière d'activités	5
II- Référentiel d'activités.....	6
II-1- Définition des activités et des situations de travail.....	6
II-2- Métiers ou emplois visés	6
III- Référentiel de compétences.....	7
Bloc n°1 : Conseil et animation	7
Bloc n°2 : Commercialisation et vente	17
Compétences transversales.....	30
Bibliographie	32

I- Description du métier

I-1- Définition

L'herboriste s'inscrit dans une tradition du soin par les plantes. Ses capacités dans différents domaines pratiques et théoriques font de lui un spécialiste des plantes médicinales, de l'identification sur le terrain jusqu'à leur utilisation. Ses connaissances sont issues d'une solide formation, de l'observation et nécessitent une conscience des ressources et des écosystèmes. Il fait le lien entre les savoirs populaires et les savoirs scientifiques.

L'herboriste est animé par une éthique de respect de l'humain, de la biodiversité et du vivant. Parallèlement à ses activités de conseil et de vente, il met l'accent sur la prévention et s'appuie sur une approche globale de la personne. Il est un acteur à part entière de la santé publique et travaille en coordination avec l'ensemble des professionnels du soin.

L'herboristerie, en tant que commerce, est un lieu où l'on vend des plantes aromatiques et médicinales, sèches, ou tout autre produit dérivé à but non médicamenteux demandé par les praticiens ou les clients, dans une optique de bien-être et de santé.

I-2- Formacodes

PHYTOTHÉRAPIE 434 38

EP (Terme spécifique) : aromathérapie ; herboristerie ; huiles essentielles ; phyto-aromathérapie

EP métier (Terme associé) : herboriste ; phytothérapeute

TG (Terme générique GFE - Groupes formation emploi) : **NATUROTHÉRAPIE 434 42**

TA (Terme associé) :

BIOLOGIE VÉGÉTALE 120 03 ;

BOTANIQUE 120 23 ;

CULTURE PLANTE MÉDICINALE 210 13

I-3- Codes NSF

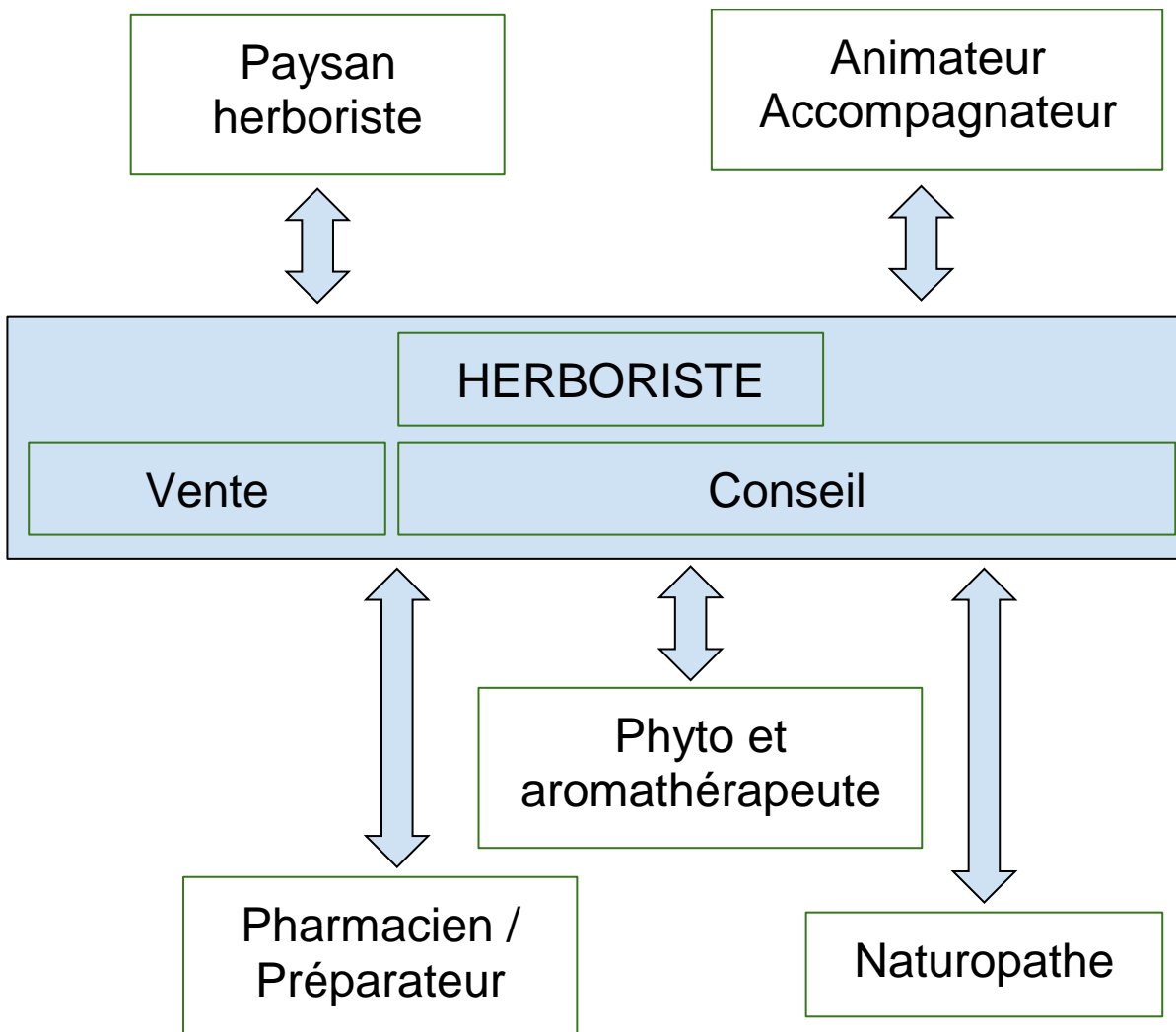
211w : Commercialisation des productions végétales

221w : Commercialisation de produits alimentaires

I-4- Fiche ROME de rattachement

K1103 - Développement personnel et bien-être de la personne

I-5- Positionnement du métier dans la filière d'activités



II- Référentiel d'activités

II-1- Définition des activités et des situations de travail

Dans le cadre d'une demande de conseil en bien-être et santé, l'herboriste apporte une réponse globale et dans la durée. Cette réponse peut s'appuyer sur l'hygiène de vie, l'alimentation et l'utilisation de produits à base de plantes aromatiques et médicinales. L'herboriste intègre, dans ses préconisations, la préservation de la ressource et des milieux naturels.

Dans le cadre d'une activité de conseil, en face à face ou à distance, l'herboriste accueille la personne, l'écoute et prend en compte sa demande, en tenant compte d'un éventuel diagnostic préalable. Il oriente si besoin la personne vers le professionnel de santé adapté. Il apporte une réponse dans le respect de la réglementation en vigueur.

Dans le cadre d'une activité de vente, il exerce son activité dans une herboristerie qui est un espace dédié au conseil et à la vente dans le domaine des plantes aromatiques et médicinales. Secondairement, cet espace peut proposer des compléments alimentaires et des cosmétiques. L'herboriste identifie et prend en compte la demande du client. Si la demande est imprécise ou relève d'un auto-diagnostic erroné, il la fait approfondir et guide le client vers une solution adaptée et personnalisée. Si la demande est précise, il fournit le produit dans le respect de la réglementation. Il s'assure de la connaissance des usages, précautions d'emploi, contre-indications et interactions.

Dans le cadre d'une activité d'animation, il analyse une demande d'intervention sur les plantes aromatiques et médicinales, sauvages et cultivées. Il conçoit une action d'animation et de sensibilisation adaptée. Il promeut et anime une action de découverte ou de sensibilisation sur les plantes médicinales. Il apporte au public un message sur les bonnes pratiques de cueillette en termes de sécurité et de préservation de la ressource. Il établit un bilan de l'action.

II-2- Métiers ou emplois visés

- *Herboriste de comptoir* : en herboristerie
- *Vendeur conseil* : produits à base de plantes aromatiques et médicinales, et compléments alimentaires, en pharmacie, boutique bio...
- *Animateur / accompagnateur* : sorties et ateliers botaniques, en association, collectivité territoriale, travailleur indépendant...
- *Herboriste conseil* : en cabinet
- *En complément d'une profession de producteur-cueilleur* : paysan herboriste
- *En complément d'une profession médicale ou paramédicale* : médecin, infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute, sage-femme, pharmacien, préparateur en pharmacie...

III- Référentiel de compétences

Bloc n°1 : Conseil et animation

Liste des compétences :

- 1-1- Proposer une solution adaptée à la demande de conseil de santé de la personne
- 1-2- Apporter à la personne un conseil personnalisé de prévention en nutrition et hygiène de vie
- 1-3- Apporter à la personne un conseil personnalisé en herboristerie, phytothérapie et formes issues
- 1-4- Apporter à la personne un conseil personnalisé en aromathérapie
- 1-5- Apporter à la personne un conseil personnalisé en cosmétique naturelle
- 1-6- Animer une action de sensibilisation aux plantes aromatiques et médicinales

<p>Intitulé de la compétence : 1-1- Proposer une solution adaptée à la demande de conseil de santé de la personne</p>	
<p>Description : Dans un contexte de conseil en plantes aromatiques et médicinales, en face à face ou à distance, accueillir la personne, écouter et prendre en compte sa demande dans l'objectif d'une prise en charge globale et dans la durée, en tenant compte d'un éventuel diagnostic préalable. Orienter si besoin la personne vers le professionnel de santé adapté. Dans le respect de la réglementation en vigueur, apporter une réponse à la personne.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La demande de la personne est évaluée et comprise dans le cadre d'une réponse globale - Les produits à base de plantes, les formes galéniques choisies et leurs modes d'utilisation sont adaptés à la demande de conseil de la personne - La réglementation liée aux allégations et à la vente des plantes médicinales et des compléments alimentaires est respectée - La personne est orientée le cas échéant vers le professionnel de santé adapté - La personne est suivie dans la durée avec une adaptation du conseil si besoin 	
<p>Savoir-faire</p>	<p>Savoirs</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une veille en écologie, réglementation, botanique, plantes médicinales, indications, interactions et contre-indications. - Établir la frontière réglementaire entre bien-être et santé - Appliquer une technique d'écoute active - Recouper les informations reçues à des fins de vérification - Rechercher des sources d'information fiables sur les usages des produits - Choisir les plantes et les formes galéniques adaptées - Déterminer les modes d'utilisation selon les produits à base de plantes choisis et la durée du traitement - Apporter un conseil sur le mode d'usage du produit - Orienter une personne vers le professionnel de santé indiqué, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et physiologie - Pathologies, terrains physiologiques et pathologiques à risque - Définitions réglementaires du bien-être et de la santé - Anamnèse - Techniques d'écoute et de reformulation - Plantes médicinales, principes actifs et indications - Réglementation liée aux allégations et à la vente des produits à base de plantes aromatiques et médicinales, selon leurs statuts - Précautions d'emploi, contre-indications et interactions liées aux plantes médicinales - Galénique

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Apporter un conseil sur les précautions d'emploi, les contre-indications et les interactions du produit- Formaliser un support de restitution des conseils donnés en matière de nutrition, de santé et de bien-être- Suivre une personne dans la durée et ajuster le conseil en fonction de ses retours | |
|---|--|

<p>Intitulé de la compétence : 1-2- Apporter à la personne un conseil personnalisé de prévention en matière de nutrition et d'hygiène de vie</p>	
<p>Description : Dans un contexte de conseil en herboristerie, en face à face ou à distance, accueillir la personne et écouter sa demande. Passer en revue ses habitudes alimentaires et son hygiène de vie, en rapport avec sa demande. Faire le lien avec sa problématique. Préconiser un comportement adapté en termes de nutrition et d'hygiène de vie.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La demande de la personne est évaluée et comprise dans le cadre d'une réponse globale - Le diagnostic médical, un régime particulier et d'éventuelles allergies ou intolérances sont pris en compte - Les conseils de nutrition et d'hygiène de vie sont adaptés au besoin de la personne - La personne est orientée le cas échéant vers le professionnel de santé adapté 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Écouter la personne et prendre en compte son ressenti - Rechercher des sources d'information fiables sur les propriétés nutritionnelles des aliments - Établir un lien entre la problématique de la personne, son régime alimentaire et son hygiène de vie, en fonction de son terrain - Donner un conseil personnalisé en nutrition et hygiène de vie - Proposer un régime adapté à la problématique de la personne - Orienter vers des tests d'allergies ou d'intolérances alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et physiologie - Pathologies associées à l'alimentation - Diététique - Nutrition - Prébiotiques, probiotiques et nutriments - Hygiène de vie : exercice physique, sommeil, rythmes... - Intolérances alimentaires et régimes particuliers - Interactions entre alimentation et plantes médicinales - Régimes alimentaires spécifiques liés aux pathologies - Référentiels nutritionnels

<p>Intitulé de la compétence : 1-3- Apporter à la personne un conseil personnalisé en herboristerie, phytothérapie et préparations obtenues à partir de plantes aromatiques et médicinales</p>	
<p>Description : Dans un contexte de conseil en herboristerie, en face à face ou à distance, accueillir la personne et écouter sa demande. Identifier sa problématique et, le cas échéant, lui proposer une réponse incluant la phytothérapie. S'appuyer au besoin sur un diagnostic préalable. Si nécessaire, orienter la personne vers le professionnel de santé adéquat.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La demande de la personne est évaluée et comprise dans le cadre d'une réponse globale - Le diagnostic médical, un régime particulier et d'éventuelles allergies ou intolérances sont pris en compte - Les plantes médicinales, les préparations, les formes galéniques et leur mode d'utilisation sont adaptés à la problématique - La personne est orientée si besoin vers le professionnel de santé adéquat 	
<p style="text-align: center;">Savoir-faire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Écouter la personne et prendre en compte son ressenti - Rechercher les informations relatives aux emplois et à la sécurité des plantes aromatiques et médicinales - Choisir les plantes aromatiques et médicinales adaptées à la problématique et au terrain de la personne - Déterminer le protocole, le mode d'utilisation des plantes aromatiques et médicinales choisies et la forme galénique adaptés - Réaliser un mélange à base de plantes adapté - Orienter si nécessaire vers un professionnel de santé - Apporter un conseil sur les contre-indications et les précautions d'emploi des plantes aromatiques et médicinales - Choisir une plante aromatique ou médicinale en fonction de sa qualité et de l'état de la ressource 	<p style="text-align: center;">Savoirs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et physiologie - Pathologies - Propriétés et principes actifs des plantes aromatiques et médicinales - Réglementation sur l'usage des plantes aromatiques et médicinales - Réglementation sur l'usage des compléments alimentaires - Réglementation sur l'usage des autres produits à base de plantes aromatiques et médicinales (dispositifs médicaux spécifiques) - Restrictions d'usage, précautions d'emploi, interactions, contre-indications et populations à risques (femmes enceintes et allaitante, jeunes enfants...) - Interactions médicamenteuses - Hygiène de vie - Critères de qualité des plantes aromatiques et médicinales - Protection des ressources naturelles

Intitulé de la compétence : 1-4- Apporter à la personne un conseil personnalisé en aromathérapie	
Description : Dans un contexte de conseil en herboristerie, en face à face ou à distance, accueillir la personne et écouter sa demande. Identifier sa problématique et, le cas échéant, lui proposer une réponse incluant l'aromathérapie. S'appuyer au besoin sur un diagnostic préalable. Si nécessaire, orienter la personne vers le professionnel de santé adéquat.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - La demande de la personne est évaluée et comprise dans le cadre d'une réponse globale - Le diagnostic médical, un régime particulier et d'éventuelles allergies ou intolérances sont pris en compte - Les huiles essentielles préconisées et leur mode d'utilisation sont adaptés à la problématique - La personne est orientée si besoin vers le professionnel de santé adéquat 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Écouter la personne et prendre en compte son ressenti - Rechercher les informations relatives aux emplois et à la sécurité des huiles essentielles - Choisir les huiles essentielles, les hydrolats et les chémotypes adaptés à la problématique et au terrain de la personne - Apprécier les propriétés organoleptiques - Déterminer le protocole adapté et le mode d'utilisation des huiles essentielles ou hydrolats choisis - Orienter si nécessaire vers un professionnel de santé - Apporter un conseil sur les interactions, contre-indications et précautions d'emploi des huiles essentielles - Choisir une huile essentielle en fonction de sa qualité et de l'état de la ressource - Interpréter un bulletin d'analyse de type chromatographie 	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et physiologie - Pathologie - Huiles essentielles et hydrolats, principes actifs, chémotypes et critères de qualité - Huiles essentielles à risques et toxicité - Restrictions d'usage, précautions d'emploi, interactions, contre-indications et populations à risques (femmes enceintes et allaitante, jeunes enfants...) - Réglementation sur l'usage des huiles essentielles (réservées aux pharmacies, allergisantes...) - Critères de qualité des huiles essentielles et des hydrolats - Protection des ressources naturelles - Lecture de chromatographies

<p>Intitulé de la compétence : 1-5- Apporter à la personne un conseil personnalisé en cosmétique naturelle</p>	
<p>Description : Dans un contexte de conseil en cosmétique naturelle, en face à face ou à distance, accueillir la personne. Écouter et évaluer sa demande. S'appuyer sur un éventuel diagnostic dermatologique préalable. En son absence, l'orienter si besoin vers un dermatologue. Apporter un conseil adapté en fonction de la nature de la peau, des allergies éventuelles ou des problèmes dermatologiques. Conseiller à la personne un produit manufacturé ou préparé par l'herboriste. Le cas échéant, sélectionner les matières premières nécessaires à la fabrication par la personne d'un cosmétique.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La demande de la personne est évaluée et comprise dans le cadre d'une réponse globale - La réponse apportée est adaptée à la demande de la personne, à sa nature de peau et à ses éventuels problèmes allergiques et dermatologiques - Les produits cosmétiques sélectionnés respectent la réglementation en vigueur - La personne est orientée si besoin vers un allergologue ou un dermatologue 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Écouter la personne et prendre en compte son ressenti - Choisir le produit cosmétique ou la formule cosmétique adaptée en fonction de la nature de la peau et des problèmes cutanés - Conseiller en usage interne des plantes et produits à base de plantes reconnus pour leur action sur le système cutané - Délivrer des conseils d'alimentation et d'hygiène de vie visant à l'amélioration de l'état cutané - Élaborer des recettes cosmétiques - Fabriquer un produit cosmétique personnalisé dans des conditions conformes à la réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> - Anatomie et physiologie de la peau et des phanères - Pathologies de la peau et des phanères - Plantes aromatiques et médicinales du système cutané, compositions, précautions d'emplois interactions et pouvoir allergisant (en particulier cutané) - Connaissances des matières premières en usage en cosmétique : propriétés, indications, précautions d'emplois, interactions ou contre-indications éventuelles - Techniques d'entretien, d'écoute et de reformulation - Effets de l'alimentation et de l'hygiène de vie sur l'état cutané

<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner sur les précautions d'emploi, le mode d'utilisation et de conservation - Orienter la personne vers le professionnel de santé adéquat - Respecter la réglementation en vigueur concernant les produits cosmétiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Galénique - Modes de conception et de conservation de produits cosmétiques - Réglementation des produits cosmétiques (cf. avis ANSM 2017) - Conformité aux bonnes pratiques de fabrication (BPF) - Fiche technique des matières premières - Mode opératoire (MO) - Réalisation du dossier d'information sur le produit (DIP) - Fiche de stabilité du produit - Profil toxicologique des substances - Notification du produit au portail de notification des produits cosmétiques (CPNP)
--	--

<p>Intitulé de la compétence : 1-6- Animer une action de sensibilisation aux plantes aromatiques et médicinales</p>	
<p>Description : Analyser une demande d'intervention sur les plantes aromatiques et médicinales, sauvages et cultivées. Concevoir une action d'animation et de sensibilisation adaptée. Promouvoir et animer une action de découverte ou de sensibilisation sur les plantes médicinales. Apporter au public un message sur les bonnes pratiques de cueillette en termes de sécurité et de préservation de la ressource. Établir un bilan de l'action.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation : ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - La proposition est conforme aux attentes du ou des demandeurs - Le public est satisfait par la pertinence du contenu, adaptation des méthodes d'animation au public, cohérence du plan d'intervention - Le public est sensibilisé à la sécurité et aux limites d'emploi des plantes comestibles, aromatiques et médicinales - Le niveau des participants est accru en termes de préservation des milieux naturels et de la biodiversité 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer une plante par recoupement de flores et d'applications numériques - Entretenir des partenariats avec des réseaux d'acteurs du type parc nationaux, offices du tourisme, collectivités territoriales... - Analyser une demande d'animation et de sensibilisation à la connaissance et aux usages des plantes aromatiques et médicinales - Concevoir une intervention adaptée à un public donné et/ou à une demande spécifique : définir les objectifs et le contenu - Concevoir un support de formation - Concevoir une grille d'évaluation de l'intervention - Communiquer pour mobiliser un public - Organiser et animer un atelier, une conférence ou une sortie adaptés à un contexte donné et à un public cible - Pratiquer une méthode pédagogique 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissance botanique : utilisation de flores et d'applications numériques de reconnaissance - Histoire de l'herboristerie - Usages médicinaux et alimentaires courants - Toxicologie des plantes - Bonnes pratiques de cueillette et réglementations applicables - Usages traditionnels et actuels des plantes aromatiques et médicinales - Relation flore - environnement : valeur et équilibre écologique, durabilité des sites de cueillette, préservation des milieux naturels - Grille d'analyse de la demande - Méthodes et techniques d'animation - Grille d'évaluation d'une action d'animation/sensibilisation - Outils numériques de présentation et de communication - Supports de communication

<p>active</p> <ul style="list-style-type: none"> - Éduquer le public à l'usage des flores et des applications numériques de reconnaissance des plantes - Sensibiliser le public à l'ethnobotanique, à l'écologie, aux usages des plantes aromatiques et médicinales et à la préservation du milieu naturel en considérant le vivant - Sensibiliser le public aux risques et aux dangers éventuels liés aux plantes comestibles, aromatiques et médicinales - Créer les conditions d'un fonctionnement participatif dans l'animation et après - Analyser le bilan de l'intervention 	
---	--

Bloc n°2 : Commercialisation et vente

Liste des compétences :

- 2-1- Sélectionner les producteurs et les fournisseurs en plantes et autres produits d'herboristerie
- 2-2- Réceptionner les plantes et autres produits d'herboristerie
- 2-3- Transformer les plantes fraîches et sèches
- 2-4- Gérer les stocks, le réassort et les approvisionnements
- 2-5- Organiser la commercialisation dans les espaces de vente physiques et virtuels
- 2-6- Accueillir le client, analyser sa demande et y répondre
- 2-7- Organiser un évènement d'information ou de promotion de l'herboristerie
- 2-8- Gérer une petite entreprise ou un commerce d'herboristerie
- 2-9- Déclarer les effets indésirables aux systèmes de vigilance

<p>Intitulé de la compétence : 2-1- Sélectionner les producteurs et les fournisseurs en plantes et autres produits d'herboristerie</p>	
<p>Description : À partir de la prospection d'un réseau de fournisseurs et de producteurs, les choisir en fonction de l'offre recherchée et proposée dans son lieu de vente, des besoins additionnels, et de la faisabilité de l'approvisionnement. Établir des cahiers des charges et sélectionner les fournisseurs selon la qualité recherchée et la traçabilité souhaitée.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche de prospection est fonctionnelle - Le cahier des charges est établi et communiqué avec les critères de qualité, de milieu de croissance des plantes, de contextes de récolte, de transformation, de conditionnement et de transport - La procédure de traçabilité est établie entre le fournisseur et l'herboriste 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur les caractéristiques de l'offre - S'informer sur les tendances de la demande - Respecter les exigences réglementaires en amont de la commercialisation - Construire un réseau d'approvisionnement et la relation avec les producteurs et les fournisseurs - Comparer les rapports qualité / prix entre fournisseurs et producteurs, et négocier des tarifs - S'assurer que le fournisseur a une activité déclarée - Établir un prévisionnel de ses besoins en termes de liste de plantes et produits, de quantités, de qualité et de calendrier d'approvisionnement - Estimer la capacité des producteurs et fournisseurs à fournir les quantités nécessaires - Anticiper les délais nécessaires aux fournisseurs et aux producteurs pour programmer les productions et les livraisons 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissance des plantes sèches et fraîches - Réglementation et cahiers des charges concernant les modes de production, cueillette et transformation des plantes - Préservation et gestion de la ressource en cueillette - Études de marchés - Communication commerciale - Création de réseaux - Études de prix et de concurrence - Notions juridiques de contractualisation - Critères de qualité des plantes et des produits issus des plantes - Modes et cycles de production et de transformation des plantes aromatiques et médicinales

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Contractualiser avec les fournisseurs dans un cahier des charges la qualité attendue- Contractualiser les clauses obligatoires et supplémentaires- Assurer la traçabilité des produits | |
|--|--|

Intitulé de la compétence : 2-2- Réceptionner les plantes et autres produits d'herboristerie	
Description : À la suite des commandes passées auprès des fournisseurs et des producteurs, vérifier la conformité par rapport au cahier des charges et à la commande. Identifier de façon formelle chaque produit. Signer le bon de livraison ou le cas échéant émettre des réserves dans le délai contractuel.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - La nature et la quantité des plantes et des produits d'herboristerie sont conformes à la commande - La qualité des plantes et des produits d'herboristerie est conforme aux critères du cahier des charges - Les délais de péremption des plantes et des produits d'herboristerie sont vérifiés 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir et entretenir les locaux de stockage adaptés - Identifier les plantes fraîches et sèches - Vérifier l'identité des produits et interpréter des bulletins d'analyse - Vérifier la qualité organoleptique des produits - Vérifier la conformité d'une livraison - Émettre des réserves sur une livraison ou la refuser, transmettre un état des produits détériorés - Vérifier les dates de récolte ou de cueillette - Vérifier ou définir les dates de péremption des matières premières de l'herboristerie et des produits transformés - Renseigner un suivi de commandes et de stock - Ranger la marchandise dans des endroits appropriés pour une conservation optimale 	<ul style="list-style-type: none"> - Modalités de stockage - Botanique - Reconnaissance des plantes fraîches et sèches - Droit commercial lié à la commande et à la réception des produits - Réglementation, règles et consignes d'hygiène - Procédures d'évacuation des déchets - Appréciation sensorielle - Techniques de comptage - Utilisation d'appareils et outils de contrôles et mesures

Intitulé de la compétence : 2-3- Transformer les plantes fraîches et sèches	
Description : À partir de matières premières fraîches ou sèches, transformer tout ou partie d'une ou plusieurs plantes alimentaires ou médicinales dans le respect du procédé choisi. Correspondre aux objectifs de l'activité de l'herboriste et aux besoins des clients, en cohérence avec les moyens humains et techniques, dans le respect des réglementations en vigueur et du cahier des charges éventuel du transformateur.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - La transformation est conforme aux critères d'ordre sensoriel, visuel, olfactif, gustatif et tactile - La transformation est conforme aux critères de pureté, de propreté et d'hygiène - Le moyen technique est adapté à la transformation - L'étiquetage des informations sur le produit est conforme 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Respecter et appliquer un procédé de transformation, le rédiger le cas échéant - Procéder au séchage et au broyage de plantes ou de parties de plantes - Réaliser des préparations au moyen de techniques d'extraction et de transformation - Extraire les principes actifs des plantes au moyen de solvants - Réaliser des mélanges de plantes - Reconnaître un produit transformé non conforme - Respecter les exigences réglementaires en matière sanitaire et d'hygiène - Conditionner les produits réalisés et transformés - Définir les délais de péremption - Étiqueter les préparations - Nettoyer et maintenir les installations - Mettre en place et renseigner un cahier de suivi et de traçabilité des matières transformées 	<ul style="list-style-type: none"> - Botanique - Identification des plantes sèches et fraîches - Réglementations en matière d'alcool - Principes physico-chimiques et techniques de distillation - Techniques traditionnelles d'extraction et de transformations primaires et élaborées : poudre, tisane, extrait hydroalcoolique, macérat, vinaigre, vin, sirop... - Réglementations de la vente des plantes alimentaires et médicinales - Réglementations de l'étiquetage - Réglementations des process de fabrication - Législation européenne de la cosmétologie et dossier d'information sur le produit (DIP) - Réglementation et consignes de sécurité en matière d'équipements de protection individuelle (EPI) - Mesures des grandeurs physiques et étalonnage des appareils - Normes de qualité et labellisations

Intitulé de la compétence : 2-4- Gérer les stocks, le réassort et les approvisionnements	
Description : Dans un lieu de vente de produits à base de plantes, physique ou virtuel, gérer un stock de plantes et d'autres produits d'herboristerie, afin d'éviter les ruptures, le surstockage et la dégradation des produits stockés, et d'optimiser les coûts d'entreposage. Passer les commandes auprès des fournisseurs en tenant compte des délais de livraison. Contrôler les inventaires de la boutique du stock.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - Le stock est géré de façon prévisionnelle et optimisée - Les données du système de gestion correspondent à l'inventaire physique 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les besoins et les commandes en fonction des délais de livraison, de la saisonnalité et des évolutions de la demande - Stocker les plantes et les produits transformés dans un lieu adapté, et assurer leur conservation - Assurer la traçabilité des produits - Étiqueter le prix des produits - Préparer les commandes, l'expédition et la livraison des produits - Réaliser des inventaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques d'inventaire - Indicateurs et techniques de gestion de stock - Méthode de valorisation des stocks - Techniques de conditionnement et de reconditionnement - Préparation de commandes - Règles de sécurité - Utilisation de logiciels de gestion de stocks, de commandes et de facturation - Règles relatives aux délais de consommation et de péremption - Tri sélectif et recyclage des emballages - Limitation du suremballage

<p>Intitulé de la compétence : 2-5- Organiser la commercialisation dans les espaces de vente physiques et virtuels</p>	
<p>Description : Selon le canal de commercialisation, organiser ses moyens de vente et structurer l'espace de vente afin de rendre accessibles les différents types de produits. Rendre le lieu facilement identifiable et faire référencer l'enseigne. Agencer la vitrine de façon à mettre en valeur les produits. Agencer l'espace de vente dans une logique de regroupement thématique et de manière attractive. Mettre à disposition du public des informations additionnelles en lien avec les produits et l'activité.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'agencement de la vitrine correspond aux objectifs de commercialisation - Les catégories thématiques sont clairement identifiées dans l'espace de vente - L'agencement général incite à l'achat - Les informations complémentaires sur les produits sont accessibles aux clients - L'enseigne est identifiable et référencée 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Classer et hiérarchiser les produits en rayon - Sécuriser les produits de valeur en vitrine, sous clé ou en arrière-comptoir - Prévenir les vols dans l'espace de vente au moyen de dispositifs adaptés - Communiquer sur l'enseigne et sur l'offre - Proposer aux clients une documentation en lien avec les produits et l'activité - Réassortir quotidiennement ses rayons - Assurer l'entretien régulier des espaces de vente et de stockage. - Échanger avec des fournisseurs et des visiteurs commerciaux - Se former en continu sur les produits et les nouveautés - Organiser un dispositif de vente à distance - Mettre à disposition des clients des testeurs, des dégustations et donner des échantillons 	<ul style="list-style-type: none"> - Réglementations de la vente et du commerce - Réglementations des allégations en fonction des types de produit - Réglementation de l'urbanisme en matière de devanture, de fléchage et de communication publicitaire - Réglementations du commerce en ligne - Notions d'esthétique appliquée à un point de vente - Techniques de communication - Conception de site marchand et référencement

Intitulé de la compétence : 2-6- Accueillir le client, analyser sa demande et y répondre	
Description : Dans un lieu de vente de produits à base de plantes, identifier et prendre en compte la demande du client. Si la demande est imprécise ou relève d'un auto-diagnostic erroné, la faire approfondir et guider le client vers une solution adaptée et personnalisée. Si la demande est précise, fournir le produit dans le respect de la réglementation. S'assurer de la connaissance des usages, précautions d'emploi, contre-indications et interactions.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - La demande du client est analysée, comprise et redéfinie si besoin - La réponse donnée correspond au besoin spécifique du client - Les informations données au client sur le produit sont précises et exactes - La réglementation est respectée - Le client est orienté si besoin vers le professionnel de santé indiqué 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une veille en écologie, réglementation, botanique, plantes médicinales, indications, interactions et contre-indications. - Établir la frontière entre bien-être et santé - Écouter et reformuler la demande d'un client - Recouper les informations reçues à des fins de vérification - Rechercher des sources d'information fiables sur les usages des produits - Orienter un client vers le professionnel de santé indiqué, le cas échéant - Personnaliser un conseil en fonction du profil du client - Apporter un conseil sur les précautions d'emploi, les contre-indications et les interactions du produit - Apporter un conseil sur le mode d'usage du produit - Gérer de façon appropriée un comportement problématique du client (état psychique perturbé, agressivité, vol...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Botanique - Pharmacognosie - Pathologies, terrains physiologiques et pathologiques à risque - Définitions du bien-être et de la santé - Référentiels sanitaires relatifs aux plantes et à leurs préparations - Galénique - Liste des plantes libérées - Liste des plantes autorisées dans les compléments alimentaires et complexes associés - Huiles essentielles - Tisanes - Elixirs floraux - Gemmothérapie - Réglementations des produits à base de plantes médicinales - Techniques d'écoute active et de reformulation - Contre-indications et interactions liées aux plantes médicinales

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Gérer une réclamation du client et la faire remonter si besoin | |
|--|--|

Intitulé de la compétence : 2-7- Organiser un évènement d'information ou de promotion de l'herboristerie	
Description : Dans un lieu adapté, mettre en œuvre l'organisation humaine, matérielle et financière adaptée au public visé, à des fins d'information ou de promotion de son activité. Orienter les personnes vers les produits en lien avec l'animation et les aider à faire leur choix.	
Critères de performance et d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> - Le choix du sujet, du support et des intervenants est pertinent - La promotion de l'évènement est efficace - Le message véhiculé est clair et accessible au public visé - Le public et les différents acteurs du projet sont satisfaits - Le budget est bien évalué - L'objectif de valorisation de l'activité est atteint 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Définir le public visé, les objectifs, le contenu - Déterminer les modalités de l'animation : exposition, conférence, atelier, projection... - Sélectionner les intervenants - Concevoir des supports d'information et de communication - Identifier les acteurs locaux pouvant participer ou soutenir le projet - Établir un budget prévisionnel - Diffuser l'information - Piloter le déroulement de l'évènement - Réaliser un bilan et analyser les retombées de la manifestation 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances de l'herboristerie - Gestion de projet - Techniques pédagogiques - Outils bureautiques - Techniques de communication - Connaissance des réseaux d'acteurs locaux

<p>Intitulé de la compétence : 2-8- Gérer une petite entreprise ou un commerce d'herboristerie</p>	
<p>Description : Définir un plan de développement ou de reprise d'une activité en herboristerie et choisir le statut adéquat. Gérer et développer son activité sur le plan économique, financier, juridique, fiscal et social. Adapter et si besoin diversifier ses activités afin d'atteindre l'autosuffisance économique.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de développement est formalisé et complet - Les changements du métier et de la demande sont intégrés à l'activité - La gestion est assurée en conformité avec la réglementation 	
Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> - Faire ou déléguer une étude de marché - Mettre en place une stratégie marketing et de prospection de marchés - Établir un plan de financement - Solliciter les aides mobilisables - Faire appel à des professionnels de la gestion - Solliciter les agréments et effectuer les déclarations requises - Rechercher, traiter et classer les informations et justificatifs nécessaires aux contrôles - Utiliser des logiciels professionnels de gestion - Produire des données économiques et financières - Utiliser des indicateurs et tableaux de bord pour le suivi de l'activité de l'entreprise - Calculer et analyser une marge commerciale - Établir ou faire établir les documents comptables de fin d'exercice - Analyser et interpréter les résultats comptables économiques et financiers - Mettre en place un suivi de trésorerie des recettes et des 	<ul style="list-style-type: none"> - Études de marché et marketing - Dispositifs d'aide et d'accompagnement - Démarches d'installation - Statuts juridiques des entreprises - Outils d'aide à la décision - Logiciels et applications professionnels - Indicateurs de performances - Réglementations juridiques et fiscales, législation du travail - Réglementations et obligations administratives, comptables et financières - Budget de trésorerie - Outils de gestion prévisionnelle - Comptabilité générale et analytique - Notions d'amortissement et de rentabilité

dépenses - Faire les déclarations fiscales - Facturer les produits et prestations - Négocier les prix et les contrats fournisseurs - Gérer les contrats de travail et établir les fiches de paie	
--	--

<p>Intitulé de la compétence : 2-9- Déclarer les effets indésirables aux systèmes de vigilance</p>	
<p>Description : Déclarer au système de vigilance concerné tout événement indésirable lié à la prise d'une plante ou d'un produit vendu en herboristerie. Prévenir les accidents ultérieurs après identification d'un produit défectueux ou inapproprié, en appliquant le principe de précaution. Communiquer auprès des personnes concernées au sujet de l'événement identifié.</p>	
<p>Critères de performance et d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations requises par la déclaration sont collectées de façon efficace auprès de la personne - L'effet indésirable est déclaré de façon conforme dans le système de vigilance concerné - L'information est relayée au professionnel de santé impliqué (réseau de santé et de soin) 	
<p>Savoir-faire</p>	<p>Savoirs</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une veille bibliographique relative aux vigilances et effets indésirables - Conseiller de manière pertinente les produits de l'herboristerie dans le respect de la déontologie et de la santé des clients - Identifier les événements indésirables nécessitant une déclaration - Interroger le client et relever les informations pertinentes - Réaliser une déclaration valide, complète et exploitable - Effectuer l'interface avec les professionnels de santé 	<ul style="list-style-type: none"> - Effets indésirables causés par l'emploi des plantes médicinales et aromatiques et de leurs préparations - Précautions d'emploi des produits de l'herboristerie - Posologies des différentes préparations galéniques - Systèmes de vigilance à solliciter en fonction des statuts des produits - Renseignement d'une déclaration - Suivi des clients victimes d'effets secondaires - Déontologie de la profession

Compétences transversales

Liste des compétences transversales :

- 1- Contribuer à la préservation des milieux naturels
- 2- Prendre en compte dans son activité l'ensemble des réglementations du secteur
- 3- Pratiquer une méthode fiable d'écoute et de communication
- 4- Actualiser ses connaissances en herboristerie

<p>Intitulé de la compétence : 1- Contribuer à la préservation des milieux naturels</p>
<p>Description Exercer son activité en posant comme préalable dans sa pratique ayant à l'esprit la préservation des milieux naturels et de la biodiversité. Limiter les usages en corrélant l'importance de l'utilisation à la rareté de la ressource en termes de culture et de cueillette.</p>

<p>Intitulé de la compétence : 2- Prendre en compte dans son activité l'ensemble des réglementations du secteur</p>
<p>Description Dans chaque étape de l'activité, connaître et respecter l'ensemble des réglementations applicables à l'herboristerie. Consulter l'ensemble des sources de la réglementation, s'y abonner par divers moyens, se tenir au courant de toute évolution réglementaire. Se comporter de façon adaptée lors d'un événement indésirable, d'un litige ou d'un contrôle.</p>

<p>Intitulé de la compétence : 3- Pratiquer une méthode fiable d'écoute et de communication</p>
<p>Description En situation d'accueil d'un client, de conseil d'une personne ou d'animation collective, écouter les demandes et les reformuler, formuler une réponse claire et précise, oralement ou par écrit. Selon les cas, utiliser des grilles systématiques de questionnement, faire pratiquer une anamnèse en termes d'historique de la demande ou de la problématique. Ne laisser passer aucune information importante pouvant faire courir un risque pour le bien-être ou la santé de la personne.</p>

Intitulé de la compétence : 4- Actualiser ses connaissances en herboristerie**Description**

Réaliser une veille dans les domaines de l'écologie, de la réglementation, de l'évolution des connaissances scientifiques en lien avec la botanique, les propriétés des plantes médicinales et leurs indications, interactions et contre-indications.

À cette fin, recourir à des colloques, salons, publications spécialisées, forums et groupes d'échanges, formations...

Bibliographie

Ida Bost, avril 2018, D'UNE JURIDICTION A L'AUTRE, Analyse de la juridiction française et internationale autour de l'herboristerie

RAPPORT D'INFORMATION FAIT au nom de la mission d'information sur le développement de l'herboristerie et des plantes médicinales, des filières et métiers d'avenir, Par Mme Corinne IMBERT, Présidente M. Joël LABBÉ, Rapporteur, Sénateurs :

http://www.senat.fr/commission/missions/herboristerie_et_plantes_medicinales.html

Auteur : Fédération Française des écoles d'herboristerie
<http://www.ffeh.fr/ecoles-francaises-herboristerie.php>

Licence Creative Commons - <http://creativecommons.fr/>



Cette œuvre est mise à disposition sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 4.0 France.
Pour voir une copie de cette licence, visitez <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr>
ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Vous êtes autorisé à :

Partager - copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats
Adapter - remixer, transformer et créer à partir du matériel

Selon les conditions suivantes :

Attribution - Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.

Pas d'Utilisation Commerciale - Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.