

Formation continue des visiteurs médicaux, Un triple enjeu de **contenu**, d'**organisation** et de **traçabilité**

L'environnement professionnel du délégué médical évolue en permanence et se complexifie au fil du temps. Les raisons pour cela sont nombreuses, elles trouvent leur source dans

- une actualité médicale toujours grandissante,
- une actualité réglementaire non moins importante
- des conditions d'exercice des professionnels de santé de plus en plus diverses et toujours plus encadrées.
- Une hyperspécialisation de la médecine

Il s'agit pour chaque délégué de maîtriser tout à la fois les produits qu'il présente, les pathologies que ces médicaments traitent, les techniques de communication qui lui permettront d'être convaincant, les produits de la concurrence, les contraintes réglementaires et règles déontologiques qu'il faut respecter, les conditions d'exercice du médecin qu'il visite,...

La liste des savoirs et des compétences qu'il faut ainsi acquérir pourrait être prolongée, au risque de dégoûter tout nouveau candidat au métier de délégué ! Force est de constater que la liste s'allonge au fil du temps, pas uniquement du fait des innovations thérapeutiques mais également sous le coup de la réglementation.

L'actualité médicale apporte son lot d'informations nouvelles à comprendre et à intégrer. Elle ne se situe pas uniquement sur le terrain de l'innovation thérapeutique, mais de manière plus large sur l'ensemble des données médicales publiées sur les stratégies de prise en charge des diverses pathologies. Les mises au point de l'AFSSAPS, les protocoles thérapeutiques temporaires, les recommandations ou les fiches de bon usage de la HAS font également partie de cette actualité, dans le registre des référentiels auxquels le discours des délégués doit se conformer.

Sur le terrain de l'innovation, l'Etat et l'Assurance Maladie ne sont pas en reste. CAPI, HPST, ARS, DPC et autres « nouveaux dispositifs réglementaires » sont autant d'acronymes synonymes de nouvelles façons de travailler pour les médecins et souvent aussi pour les délégués.

Pour entretenir et même développer les compétences de chaque délégué, l'actualisation de ses connaissances est bien une responsabilité permanente du management, responsabilité qui trouve sa traduction dans le plan de formation annuel. Le contenu de ce plan de formation est le résultat d'une équation à deux inconnues :

1. De combien d'heures de formation puis-je disposer tout en maximisant le temps sur le terrain ?
2. Sur quels sujets dois-je former en priorité les délégués ?



L'exercice est délicat, tel que par exemple l'arbitrage entre une formation sur « les techniques de communication » et une formation sur « le DMOS » ou « la pharmacovigilance ». La première répond à un objectif de développement de la performance commerciale, la seconde répond pour le moins à une obligation réglementaire. Dans l'idéal, il faudrait les deux, dans des proportions adaptées au niveau réel de connaissances et de maîtrise de chacun des délégués sur les deux sujets. La confection d'un programme de formation annuel est bien un casse-tête, qui est cependant rendu plus facile si le laboratoire dispose d'un **système d'évaluation** composé :

- D'une part d'un **référentiel métier** décrivant les compétences et les pratiques élémentaires que chaque délégué doit acquérir
- D'autre part d'un moyen de **mesurer** pour chaque délégué le niveau d'atteinte ou de maîtrise des compétences élémentaires

Les outils d'évaluation indispensables pour animer le dispositif de formation doivent également s'appuyer sur un **système d'information**, colonne vertébrale du dispositif, faisant le lien entre les comptes-rendus duo, les entretiens annuels d'évaluation, les quiz scientifiques, les mises en situation, etc...

La complexité du plan de formation ne se situe pas uniquement dans le choix des contenus mais également dans **l'organisation et la planification des sessions**. Toujours selon un objectif d'optimisation des ressources mobilisées, il s'agit de former le plus et le mieux possible un grand nombre de délégués, en les déplaçant le moins possibles ! On connaît les paramètres théoriques du modèle (mix entre présentiel et *e-learning*, succession de temps de formation et de coaching terrain, plénières et ateliers,...).

Pour passer de la théorie à la pratique et pour appliquer à moindre coût un programme de formation à un ou plusieurs réseaux de visite médicale, il faut là encore disposer d'un système d'information offrant notamment les fonctionnalités d'une base de données dans laquelle sont enregistrés les parcours de formation de tous les délégués (sessions suivies et résultats des évaluations). C'est en interrogeant cette base de données et en effectuant des tris croisés fondés sur des critères pédagogiques que l'on parvient par exemple aisément à :

- construire le planning de formation produits d'un réseau issue d'une fusion
- reprendre en formation tous les délégués qui ont manqué la précédente session Charte ou échoué à son quiz
- identifier tous les délégués qui n'ont pas encore été mis en situation
- élaborer rapidement le programme de remise à niveau d'un délégué revenant d'une absence de longue durée

L'entrée en vigueur de la charte de la visite médicale et l'obligation qui est désormais faite aux laboratoires de soumettre leur organisation de visite médicale à un audit de certification a ajouté un niveau d'exigence supplémentaire. Non seulement il est dans l'intérêt de chaque laboratoire de maîtriser au mieux son activité de formation des délégués médicaux, mais il faut désormais apporter à l'auditeur la preuve de cette parfaite maîtrise.

Ce n'est pas un fait totalement nouveau puisque l'obligation de formation des délégués médicaux était déjà inscrite dans le code de la santé publique et parfois vérifiée par l'inspection AFSSAPS. Il y a



cependant, avec la procédure de certification, une escalade notable dans le niveau de contrôle qui est pratiqué. Lors de l'audit de certification, le laboratoire doit apporter la preuve que chaque délégué médical a été correctement formé et évalué sur les produits qu'il présente et sur l'ensemble des compétences réglementaires et d'environnement nécessaires. Les points de contrôle de l'auditeur sont nombreux, ils portent sur :

- Les contenus des formations et leur validation
- L'habilitation des formateurs et le mandat des RSM
- Les grilles de mises en situation et leurs résultats
- Les enregistrements des sessions de formation (listes de présence, notes d'évaluation)

Un système de **traçabilité** fiable exhaustif et pertinent doit permettre d'éditer le **passport individuel de formation** de chaque délégué, dans lequel est retracé le parcours de formation de ce dernier.

Avec la mise en œuvre de la procédure de certification de la visite médicale, chaque laboratoire a du sensiblement améliorer son système d'administration de l'activité de formation en se dotant d'une application informatique mariant les outils de base de données et ceux de la gestion documentaire, ceci pour faire face à un triple enjeu de contenu, d'organisation et de traçabilité. La performance de cette application informatique est un facteur clé de succès de l'audit, c'est surtout un facteur d'efficience dans le développement des compétences des délégués médicaux.

Henri Parent

Directeur de Bon Usage conseil

henri.parent@bonusage.fr

www.bonusage.fr