

## Être visiteur en 2017 : un métier plus technique, plus complexe

En 2016, le nombre de visiteurs médicaux s'est de nouveau inscrit en baisse, modérée toutefois. Les délégués n'en restent pas moins indispensables pour lancer les nouveaux produits et services des laboratoires et leur métier s'est enrichi au fil des ans.

Les années se suivent et se ressemblent. Ainsi, les cartes délivrées à des visiteurs médicaux (VM) ont reculé de 12 326 à 12 242 entre 2015 et 2016. Une baisse toutefois modeste (-0,7 %) au regard des chutes accusées au cours des années précédentes : 9,7 % en 2012, 12,5 % en 2013, 7,2 % en 2014, 5,4 % en 2015... Il est vrai, comme le souligne Pascal Le Guyader, directeur des affaires générales, industrielles et sociales du Leem, que les PSE

(Plans de sauvegarde de l'emploi), qui touchaient fortement les forces de vente, ont été moins nombreux en 2016, ressortant à 15 *versus* 20 en 2015.

Plus précisément, sur ces effectifs de 12 242 personnes en 2016, 2 264 exercent une fonction d'APM (attachés à la promotion du médicament), autrement dit des collaborateurs dotés de fonctions mixtes, dont le nombre tend à augmenter chaque année. Parmi les VM restants, ils sont

3 242 à se cantonner à l'hôpital, 2 363 à officier en ville comme à l'hôpital et, enfin, 4 373 à se consacrer à la médecine de ville. Cette dernière reste donc majoritaire, même si c'est surtout là que les effectifs diminuent depuis dix ans, l'hôpital affichant une plus grande stabilité.

### La tendance baissière se poursuit

De nombreux facteurs extérieurs peuvent influencer sur la démogra-

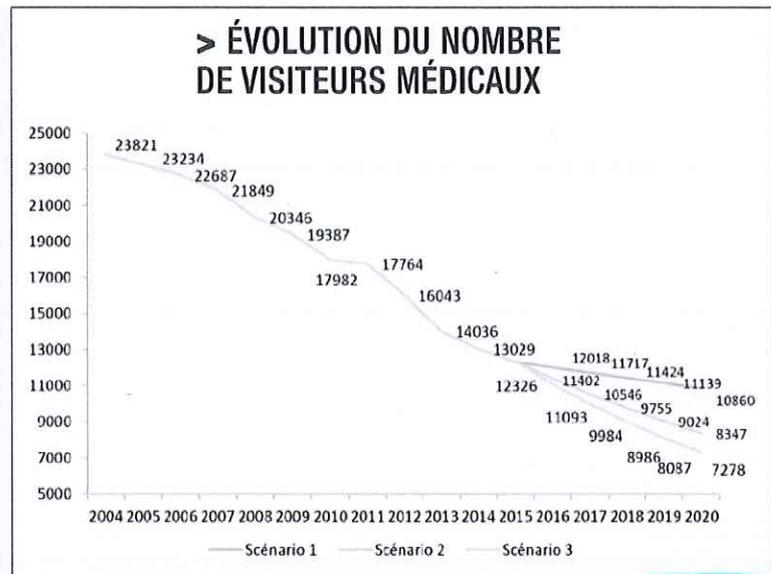
## DOSSIER VISITEUR ACTEUR DE SANTÉ

phie des délégués médicaux. Dans un rapport publié en 2016\*, les *Échos Études* recensaient ainsi des variables tant endogènes qu'exogènes aux laboratoires, notamment une baisse de la profitabilité imposant des gains de productivité commerciale, le développement de canaux de communication alternatifs, l'ampleur des fusions entre groupes, le flux de nouveaux médicaments, l'encadrement des pratiques promotionnelles, les remboursements, les pertes de brevets... Difficile, dès lors, d'établir des prévisions pour le futur : le cabinet Roland Berger estimait, en 2014, que le nombre de VM serait compris entre 9 000 et 10 000 à l'horizon 2020... soit le même niveau qu'en 1994, bien loin du pic de 23 821, atteint en 2004. De leur côté, les *Échos Études* tablaient, l'an passé, sur trois scénarios (voir graphe), jugeant probable le plus pessimiste, soit 7 278 VM prévus en 2020...

Aujourd'hui c'est l'AMM et rien que l'AMM. Le délégué ne peut pas sortir de ce cadre extrêmement strict dans sa relation avec le médecin.

### Un métier plus enrichissant

« La mission du VM reste d'informer sur le médicament pour que le professionnel de santé puisse choisir le meilleur axe thérapeutique par rapport à la pathologie du patient. Toutefois, deux aspects ont changé



Source : Leem, Les Échos Études

dans le métier », explique Pascal Le Guyader : la technicité, tout d'abord, impliquant « une montée en compétences des VM en fonction du produit, en particulier sur l'hospitalier ». Les outils ensuite, avec la digitalisation : « Il faut désormais une compétence et une maîtrise parfaites des outils informatiques de la visite médicale », ajoute Pascal Le Guyader.

« Le métier a évolué ces dernières années car notre environnement s'est transformé, nos outils de communication et de reporting aussi. La visite médicale d'il y a dix ans n'existe quasiment plus aujourd'hui, confirme un directeur régional pour une grande région française, dans un laboratoire de taille moyenne. Nous sommes désormais dans une relation de proximité, de pathologie sans forcément parler de médicaments. Toutefois, dans notre relation avec les médecins, l'humain reste toujours fondamental, un facteur déclenchant. »

Marie-Noëlle Nayel, présidente de l'Aqim (Association pour la qualité de l'information médicale), note de son côté que « les exigences se sont énormément accentuées sur le plan réglementaire : aujourd'hui c'est l'AMM et rien que l'AMM. Le délégué ne peut pas sortir de ce cadre extrêmement strict dans sa relation avec le médecin : il n'a pas de marge de manœuvre ». Il est vrai que la charte de la visite médicale, signée

### La visite médicale au cœur de l'information des médecins chez GSK

Selon Jean-Yves Lecoq, secrétaire général et directeur de la communication et excellence opérationnelle chez GlaxoSmithKline, la visite médicale, désormais stable en ressources dans le groupe, est au cœur de l'information pour les médecins, du fait du portefeuille de produits en lancement, notamment dans les champs du respiratoire et des vaccins : « lorsque nous avons la chance de pouvoir proposer de nouveaux produits aux médecins sur lesquels il est utile d'avoir un échange, un dialogue, une information de qualité complète, la VM a vraiment toute sa place. Aucune autre forme de médiation ne permet cela à ce jour. » Le groupe investit sur la formation de ses collaborateurs en déployant actuellement un plan de formation individualisé, portant sur différents aspects : scientifique, organisation du métier, communication auprès des médecins, digital.

fin 2014 par le Leem et le CEPS, est passée par là, venant renforcer les exigences de qualité, de déontologie et de transparence de l'information sur le bon usage du médicament auprès des médecins. Magali Brot-Weissenbach, directrice générale du Gerns (Groupement d'écoles des métiers de la santé) juge quant à elle que « *le métier est tiré vers le haut par son contenu, sa rigueur, sa fiabilité, les missions sur le terrain. Nous sommes vraiment dans un métier d'informations scientifiques, médicales et réglementaires. Les VM ne sont plus là pour vendre des boîtes* ». Preuve en est au sein de GlaxoSmithKline, qui rémunère désormais ses délégués, pour la partie variable de leur salaire, sur des seuls critères de qualité, avec un levier de reconnaissance économique situé au niveau de la performance commerciale européenne du groupe.

### Des attentes plus fortes des médecins

Face au médecin, le VM doit montrer son excellente connaissance de l'environnement produit et du travail du praticien. Il est aussi le vecteur de transmission de l'information, relayant notamment l'information donnée par les professeurs et médecins qu'ils visitent et qui ont participé à un congrès ou un symposium.

« *Notre métier s'est considérablement développé depuis la mise en œuvre de la nouvelle Charte de la visite médicale. L'attente des professionnels de santé vis-à-vis des délégués devient de plus en plus forte, aussi bien en termes d'informations sur la pathologie que sur les produits et la sécurité. Les médecins sont très attachés au bon usage du médicament et attendent des VM des informations*

## Aline Wijas, déléguée médicale hospitalière chez PharmaMar

### Un nouveau départ

« *Après avoir suivi un parcours très scientifique, en mathématiques, je suis entrée dans l'industrie pharmaceutique en 1997. J'ai fait mes premières armes en médecine de ville dans la rhumatologie. Une jolie rencontre professionnelle avec mon manager m'a donné l'amour de mon métier, m'a appris à mieux communiquer, à prendre la parole en public et à créer une relation professionnelle respectueuse de chacun. Cette première expérience a conditionné toute ma carrière. Après m'être tournée vers la visite hospitalière au sein d'autres laboratoires, j'ai eu la chance d'intégrer PharmaMar fin 2015. C'est le poste dont je rêvais. Dès que j'ai mis un orteil dans l'oncologie, je me suis plongée dedans toute entière. Ce domaine technique m'a galvanisée. Les nombreux échanges avec les médecins, les infirmières sont de grande qualité. Ce poste exige de se tenir informée et demande un énorme travail personnel. Depuis un an, si je travaille énormément, je ne me sens nullement fatiguée ou lassée.*



### Un travail transversal

Un bon délégué doit accepter de travailler avec tous les professionnels de santé qui gravitent autour de la molécule, sans se cantonner aux seuls prescripteurs. Tout utilisateur de nos molécules à l'hôpital doit être informé. Une information qui va de pair avec le bon usage de notre molécule. Il en va de notre professionnalisme, de la bonne image de mon laboratoire PharmaMar. D'ailleurs, certains établissements me laissent assister aux RCP (réunions de concertation pluridisciplinaires) en oncologie. C'est une chance pour nous d'écouter les échanges entre les oncologues et les acteurs de la prise en charge en cancérologie, de connaître leur façon de raisonner.

Me tourner vers les spécialités à l'hôpital relève d'un choix personnel. Mon poste de chimiothérapie pures maladies rares rayonne dans le Limousin, le Poitou Charente, le Centre, les Pays de Loire, et les Dom Tom (avec une gestion à distance).

J'ai été missionnée pour les Dom Tom, avec un centre référent à la Réunion. C'est un énorme challenge pour moi car il est difficile de travailler à distance, de ne pas pouvoir se rendre sur place rapidement pour faire face aux demandes ou trouver des solutions. Cela fait partie du travail du visiteur médical à l'avenir. Demain, nous devons mener de plus en plus de téléconférences, avec la mise en place des groupements hospitaliers de territoires (GHT). Si mon entreprise a une taille moyenne, elle n'en donne pas moins l'opportunité de se développer, de relever des challenges pour la visite médicale de demain. »

*continuellement réactualisées. Ils souhaitent de notre part une grande réactivité et des remontées, notamment sur le mésusage. Nous avons désormais l'obligation d'effectuer des déclarations de pharmacovigilance. Nous n'étions pas formés à cela il y a une vingtaine d'années. Aujourd'hui, ces déclarations font intégralement partie de notre activité »,* ajoute le directeur régional.

Au-delà du médicament, les visiteurs médicaux promeuvent aussi les services développés par les laboratoires pour contribuer à la bonne

prise en charge du patient, « *une nouvelle corde à leur arc* » selon la présidente de l'Aqim. En région, ils peuvent aussi être en relation avec les agences régionales de santé (ARS) ou être des vecteurs d'informations sur des campagnes ou des choix faits par la HAS (Haute Autorité de santé), par exemple. Chez GlaxoSmithKline, Jean-Yves Lecoq, secrétaire général et directeur de la communication et excellence opérationnelle, indique toutefois que « *le rôle d'un VM repose essentiellement sur ses capacités à présenter nos*

## DOSSIER VISITEUR ACTEUR DE SANTÉ

*produits en toute transparence, avec leurs forces, points de vigilance et effets secondaires, avec rigueur et intégrité. Nous sollicitons assez peu nos collaborateurs pour des activités de services. Nous avons concentré l'activité des APM sur leur mission essentielle ».*

La France est le seul pays en Europe qui a institué un diplôme obligatoire pour faire de la visite médicale.

En outre, le rôle des délégués a dû s'adapter aux déremboursements de certains médicaments. « Nous continuons de faire la promotion de ces produits qui restent prescrits sans être remboursés, décrit le directeur régional, qui travaille aussi bien à l'hôpital qu'en ville. Mais la communication n'est plus la même : l'intérêt de notre médicament dans une pathologie va inciter le médecin à motiver son patient à passer outre ce déremboursement. Aujourd'hui, nous anticipons les déremboursements, nous expliquons, et notre laboratoire consent à des efforts en termes de marges, de coût, pour que le prix ne soit pas un frein pour le patient ».

### Une formation exigeante

« La France est le seul pays en Europe qui a institué un diplôme

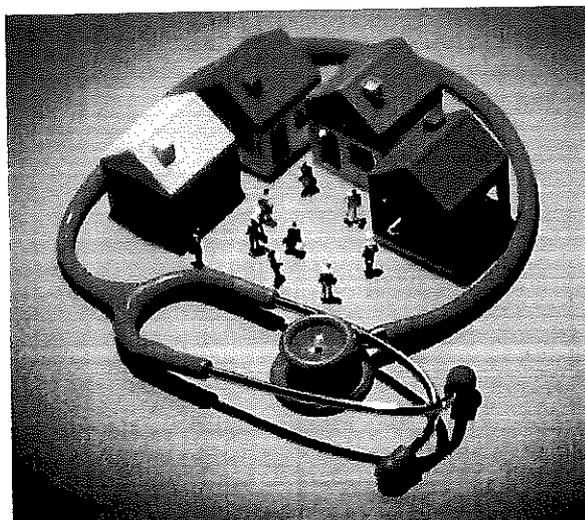
obligatoire pour faire de la visite médicale, rappelle Pascal Le Guyader. La loi de 1994, traduite dans l'article L51 22 11 du code de la santé, stipule que, pour faire de l'information par promotion ou démarchage, il faut se doter des connais-

d'entre eux était déjà sur le terrain et ne constitue donc pas un apport de gens nouveaux.

Trois écoles forment à la visite médicale : GEMS Paris, GSA Formation, Sup Santé, ainsi que l'université Aix Marseille. Selon Magali

Brot-Weissenbach, « la formation de base et le processus d'obtention du diplôme sont les mêmes qu'il y a dix ans. Mais les programmes ont changé : les règles et les lois ont pris beaucoup d'importance, de même que la connaissance du patient. Le scientifique (pharmacologie, biologie, pathologies...) a moins évolué ».

Dès son recrutement par un laboratoire, le VM doit encore répondre à deux niveaux de compétences, précise Marie-Noëlle Nayel : la formation d'intégration, afin d'atteindre le niveau exigé par le laboratoire qu'il intègre sur des modules réglementaires et scientifiques, et la formation continue (voir témoignages en encadrés). Ainsi, « tous les



### Maisons de santé et visite médicale

Face au développement des maisons de santé, qui représentent déjà, en moyenne, 15 à 20 % du secteur, les VM ont aussi un rôle à jouer. Selon Pascal Gendry, président de la FFMP (Fédération française des maisons et pôles de santé), chaque maison de santé (et même chaque professionnel) adopte une position particulière vis-à-vis des visiteurs médicaux. « Pour autant, il est évident que les visites, pour être efficaces, doivent s'adapter à l'organisation particulière d'une équipe : aspect pluri-pro, travail en équipe y compris en lien avec les pharmaciens. Ainsi, le message ne doit pas être uniquement « en tête à tête » mais tenir compte de la dimension collective de la MSP et de ces actions portées dans le cadre d'un projet de santé. »

sances scientifiques requises. » Aujourd'hui, eu égard à la chute des effectifs, les promotions sont de taille modeste : 22 candidats ont été formés en formation initiale sur la session 2016/2017 : le prérequis est d'être titulaire d'un bac plus 2. Les profils sont multiculturels et mixtes. À cela s'ajoutent les VAE (Validation des acquis de l'expérience), qui étaient 264 en 2016 selon le Leem : une grande majorité

ans, les délégués doivent suivre la formation interne et répondre à une évaluation annuelle. Les laboratoires déterminent leur niveau d'exigence pour l'obtention de la carte professionnelle. L'exigence demandée est telle que la qualité de l'information sur le médicament délivrée aux professionnels de santé est de plus en plus au rendez-vous. Le niveau de connaissances des VM est beaucoup plus élevé qu'il y a vingt ans. »

## Et après la VM ?

Le profil des visiteurs médicaux a changé : moins jeunes qu'il y a dix ans, ils sont aujourd'hui dotés d'une solide expérience (voir encadrés) et les laboratoires n'ont aucun mal à recruter des professionnels expérimentés, qui se verront proposer une rémunération attractive. Magali Brot-Weissenbach note la satisfaction et le niveau élevé d'employabilité de ses anciens élèves : *« Tous sont en poste et heureux d'exercer ce métier. Ils trouvent leurs conditions de travail très bonnes, en particulier par rapport à leurs camarades qui ont le même niveau de formation mais travaillent dans d'autres secteurs industriels. »* Il est vrai que les jeunes diplômés, dotés d'un bac+3, gagnent entre 2 500 et 3 000 euros par mois... *« Un VM qui a une bonne connaissance de l'hôpital et qui maîtrise son environnement scientifique, vaut de l'or, confirme Marie-Noëlle Nayel. De même, un délégué compétent n'a pas de difficulté à changer de laboratoire, la réputation se bâtissant le plus souvent sur le terrain, par le bouche à oreille. »*

Au sein de l'entreprise, des passerelles ont toujours existé vers le marketing, l'encadrement, la commercialisation ou la formation pour les VM désireux d'évoluer. La directrice du Gems note que les jeunes restent en général dans le métier : *« On fait souvent ce métier toute sa vie, avec des évolutions possibles pour ceux qui ont de l'ambition : en changeant d'entreprise, en devenant visiteur médical hospitalier ou spécialiste, directeur régional, directeur de réseaux... »* Jean-Yves Lecoq, chez GSK, confirme : *« Beaucoup de collaborateurs sont attachés à leur métier, connaissent*

## TEMOIGNAGE Julie Berneron Meyjonade, déléguée médicale chez Menarini

### Être le lien entre le médicament et le patient

« J'ai été déléguée médicale au début de ma carrière, mais j'ai pris une autre orientation professionnelle et familiale pendant six ans. Récemment, j'ai souhaité retrouver un poste dans la visite médicale et j'ai eu beaucoup de chance d'en obtenir un sur mon secteur d'habitation, en août dernier. Il est vrai que les propositions de postes sont de plus en plus rares. J'ai donc rejoint les Laboratoires Menarini, séduite par le dynamisme de cette entreprise. Étant moi-même très enthousiaste, positive, je me suis très vite intégrée dans mon équipe régionale.

### Un métier de contacts

Mon métier est basé sur des échanges auprès des médecins, pour transmettre de l'information médicale et le bon usage des médicaments dont j'ai la responsabilité, tout en proposant des modalités de prise en charge et, ainsi améliorer la qualité de vie des patients. A cet égard, l'image de Menarini est excellente auprès des praticiens. Les trois délégués de notre équipe sur le secteur géographique du Lot, Corrèze et Cantal, se complètent parfaitement car focalisés sur des pathologies différentes. Être le lien entre le médicament et le patient me plaît beaucoup et dégage un vrai sentiment de fierté qui m'épanouit dans ce métier de déléguée médicale. Mon laboratoire et moi, nous sommes en adéquation, je m'y sens très à l'aise.

### Une formation très pointue

Le métier a évolué avec l'application de la nouvelle Charte de la visite médicale appelée « Charte de l'information promotionnelle ». Les principaux changements entre ma première expérience et aujourd'hui, portent essentiellement sur un renforcement de la politique qualité, de la formation et des règles déontologiques régissant notre métier. Notamment avec la loi anti-cadeaux (dite loi « DMOS ») qui s'est intensifiée, en instaurant un cadre mieux défini pour tous les professionnels de santé.

Nous suivons avec les directeurs régionaux de nombreuses formations et sommes soumis à des contrôles réguliers sur nos connaissances scientifiques. A mon arrivée dans le groupe, j'ai d'ailleurs été formée pendant plus d'un mois, avec un intervenant différent spécialisé pour chaque pathologie. Encadrée et soutenue, je me sens ainsi plus crédible pour parler de la pathologie concernée avec des médecins. C'est vraiment très valorisant de contribuer à un meilleur usage du médicament et à participer finalement à la santé des patients. »



E. CH

*leurs clients, leur secteur, et ont à cœur d'apprendre de nouvelles choses sur les produits, l'environnement, la façon d'interagir avec les médecins. Ils se développent dans leur propre métier, ce qui en soit est un élément de motivation assez important. »* Pour autant, le groupe entend satisfaire les collaborateurs qui souhaitent prendre des responsabilités d'encadrement ou qui ont une qualification et une capacité à se déplacer au sein du groupe pour prendre des fonctions au niveau du siège par exemple.

Le site Évolution-VM du Leem a identifié 73 passerelles de métiers possibles pour les VM désireux de changer de profession. Il recense les différentes possibilités offertes à chacun, les parcours de formation pour y accéder, les recrutements et fourchettes de rémunération. Impossible toutefois de savoir où sont partis les 12 000 VM qui ont quitté le terrain au cours des douze dernières années.

\*La visite médicale : quelles perspectives à l'horizon 2020, édition 2016. © Les Échos Études.