

Fiche n°2

La formation des Visiteurs médicaux

L'exigence de connaissances scientifiques : un engagement constant des entreprises

Le code de la Santé publique¹ exige depuis 1994 que toute personne qui exerce une activité de promotion du médicament détienne des connaissances scientifiques suffisantes. Ces connaissances doivent être attestées par un diplôme dont la liste est fixée par arrêté². La loi fixe également une obligation de formation continue de salariés concernés. Le manquement à ces obligations est assorti de sanctions pénales.

Les entreprises du médicament avec les partenaires sociaux ont non seulement été à l'initiative de cette réglementation mais aussi pris une part active dans son application et l'organisation de la formation initiale (structure dédiée : l'Association pour la Gestion de la formation des Visiteurs Médicaux) et en instaurant un système de contrôle des connaissances et des compétences des visiteurs médicaux par l'attribution de cartes professionnelles individuelles.

Depuis 2004, l'obligation de formation initiale et continue des visiteurs médicaux est reprise dans la Charte de qualité de la visite médicale et constitue un des critères de la certification imposée aux entreprises. Cette obligation est respectée par la totalité des acteurs de la promotion du médicament : les entreprises et les prestataires.

Le titre de Visiteur médical : un diplôme reconnu par les autorités

Depuis 1992, le titre de visiteur médical créé par la profession a été reconnu par le Ministère du Travail et est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Les partenaires sociaux ont défini les contenus et les

¹ Article L5122-11 du code de la Santé publique : Les personnes qui font de l'information par démarchage ou de la prospection pour des médicaments doivent posséder des connaissances scientifiques suffisantes attestées par des diplômes, titres ou certificats figurant sur une liste établie par l'autorité administrative.

Les employeurs des salariés mentionnés au premier alinéa doivent veiller en outre à l'actualisation des connaissances de ceux-ci. Ils doivent leur donner instruction de rapporter à l'entreprise toutes les informations relatives à l'utilisation des médicaments dont ils assurent la publicité, en particulier en ce qui concerne les effets indésirables qui sont portés à leur connaissance par les personnes visitées.

² Arrêté du 17 septembre 1997 fixant les conditions de formation des personnes qui font de l'information par démarchage ou de la prospection pour des médicaments

modalités de contrôle de la formation³. Le titre de Visiteur médical figure en premier dans la liste des diplômes reconnus par l'administration⁴ et répond ainsi à l'obligation légale de 1994 (Art. L5122-11 du Code de la Santé Publique).

La formation initiale de visiteur médical : des exigences de sélection, un contenu scientifique de qualité

Compte tenu des exigences du métier, le visiteur médical doit posséder certains savoirs, un certain niveau de culture générale, indispensable compte tenu des interlocuteurs qu'il rencontre. C'est pourquoi, le niveau d'accès minimum à la formation a été fixé à Bac + 2 validé.

Le programme de référence de la formation professionnelle du visiteur médical est au minimum de 850 heures de formation (450 heures de formation scientifique et médicale, 200 heures d'enseignements sur le médicament et la réglementation s'y rattachant et 200 heures sur le métier).

Afin de renforcer la professionnalisation de la formation, les partenaires sociaux ont institué un stage pratique d'une durée de 3 à 6 mois en entreprise. Ce stage est obligatoire pour l'obtention du titre homologué de visiteur médical.

La formation professionnelle tout au long de la vie des visiteurs médicaux : une obligation des entreprises

Au-delà de l'obligation de formation initiale qui s'impose aux visiteurs médicaux, la charte de la visite médicale signée entre le Leem et le CEPS en 2004 rappelle l'obligation légale⁵ d'actualisation régulière des connaissances scientifiques des visiteurs médicaux tout en précisant que l'employeur est tenu de maintenir et de développer les compétences professionnelles de ces collaborateurs. Cette obligation est respectée par la mise en place d'**actions de formation continue régulières**. Le contrôle de l'obligation repose sur le pharmacien responsable, qui s'assure que les visiteurs médicaux reçoivent une formation continue régulière visant à l'actualisation des connaissances et à la préparation des campagnes de promotion.

La formation continue des visiteurs médicaux fait l'objet d'un critère spécifique du référentiel de certification de la visite médicale élaboré par la HAS⁶. Le référentiel définit de façon précise le contenu de la formation que doit recevoir le visiteur médical lors de son intégration, tout au long de la vie ou lors des campagnes promotionnelles. Les entreprises sont tenues, à l'occasion des audits de certification, d'indiquer les actions de formation continue des visiteurs médicaux qui ont été réalisées. Le référentiel précise que les séances de formation continue doivent

³ Référentiel de formation initiale de la Visite médicale du Comité Professionnel National de la Visite Médicale (CPNVM)

⁴ Arrêté du 17 septembre 1997 fixant les conditions de formation des personnes qui font de l'information par démarchage ou de la prospection pour des médicaments

⁵ Article L.5122-11 du Code de la santé publique

⁶ Premier critère de l'exigence n°1 du référentiel de certification de la visite médicale élaboré par la HAS : « L'entreprise réalise des séances de formation continue des délégués médicaux conformément à la charte »

permettre au délégué médical de délivrer l'information la plus complète et de partager son temps de visite entre la présentation de la spécialité et l'information sur le bon usage du médicament. Les supports de formation « produits » ou à caractère scientifique sont validés par le pharmacien responsable.

Les entreprises sont tenues d'évaluer la qualité de l'information délivrée par les visiteurs médicaux en s'appuyant sur des mises en situation, placées sous la responsabilité du pharmacien responsable. Dans ce cadre, des outils spécifiques de traçabilité des formations ont été mis en place par les entreprises.

Les supports de formation dans le cadre de la charte comme les modalités d'évaluation sont audités par les organismes certificateurs et l'AFSSAPS lors des inspections.

Les partenaires sociaux: des acteurs engagés dans la formation

Les partenaires sociaux ont mis en place une instance paritaire de pilotage dédiée à la formation des visiteurs médicaux le Comité Professionnel National de la Visite Médicale, (C.P.N.V.M.). Il assure le suivi et contrôle le système de formation des visiteurs médicaux mis en place.

Vis-à-vis du marché de la formation, le comité veille à faire respecter l'application de l'accord professionnel et du programme de référence défini. Dans la mesure où la profession s'est imposée des conditions minimales de recrutement, elle se devait de contrôler qu'en amont, les organismes ne détournent pas ces règles, à des fins mercantiles.

Adapter la formation aux évolutions du métier

La restructuration que connaît le secteur actuellement, due à plusieurs facteurs d'ordre scientifique, économique et sociétal, entraîne des évolutions importantes du métier de visiteur médical et fait apparaître de besoins en compétences nouveaux. Le Leem mène actuellement une étude sur ces évolutions afin d'adapter et de renforcer le dispositif de la formation initiale. Parmi les compétences qui seront renforcées dans le référentiel de formation, la relation d'accompagnement thérapeutique auprès des professionnels de santé et le renforcement du rôle des visiteurs médicaux dans le dispositif de pharmacovigilance sont prioritaires.

Les cartes professionnelles : un outil de contrôle et de suivi de la visite médicale

Les entreprises ont l'obligation de demander chaque année une carte professionnelle pour leurs visiteurs médicaux. La carte professionnelle permet de garantir que le salarié qui la détient répond aux obligations de la loi en termes de connaissances scientifiques. Cette carte individuelle est délivrée annuellement aux visiteurs médicaux après un examen du dossier de l'intéressé en termes de formation initiale et de conditions d'exercice du métier.

L'attribution de la carte fait l'objet de contrôles réguliers de la conformité des documents fournis (contrat de travail, diplômes...). Elle permet, pour la profession de garantir le respect des exigences réglementaires par les entreprises, et de suivre précisément l'évolution des visiteurs médicaux en exercice.

L'attribution de la carte permet de répondre aux prérequis de la certification de la visite médicale.