

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Information et conseil aux équipes officinales et professionnels de santé	<i>Contexte : Le délégué pharmaceutique exerce une veille permanente sur les nouveaux produits, les pathologies concernées et les conditions de remboursement. Ses compétences en matière de médicaments renforcent sa capacité d'information et de conseil aux professionnels de santé.</i>	E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas thématique E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Veille et collecte d'informations sur les produits pharmaceutiques (nouveautés, classification, prix, remboursement) <ul style="list-style-type: none"> • Veille sur l'activité des laboratoires et les nouveautés • Collecte d'informations sur les produits, leur classification et leurs conditions de remboursement • Constitution et mise à jour du fichier des produits destinés à la vente 	C1. Exercer une veille permanente sur les nouveaux produits pharmaceutiques, leur classification, leurs conditions de remboursement et les pathologies concernées, en vue d'assurer une bonne information des officines et professionnels de santé. C2. Constituer et tenir à jour un fichier des produits destinés à la vente, selon les classifications en vigueur et en tenant compte des évolutions dans les pratiques de prescription, dans le but de développer le conseil aux pharmaciens et professionnels de santé.	E2 – E4 – E5. (C1 à C4) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u> Le candidat prépare et conduit les présentations de produits aux clients. Compte-rendu d'activité intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance) orale.	<ul style="list-style-type: none"> • (C1) Qualité de la veille médicale <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de veille est explicite et justifiée. - Le candidat connaît les principales classifications - Les mécanismes du remboursement sont compris - Le candidat identifie les pathologies concernées • (C2) Exhaustivité et richesse du fichier des produits <ul style="list-style-type: none"> - Le fichier est structuré. - Les informations contenues démontrent des compétences médicales relatives aux produits pharmaceutiques - Le candidat a suivi l'évolution des pratiques de prescription - Ses réponses aux questions du jury sont claires et justifiées

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A2. Présentation des caractéristiques et des avantages comparatifs des produits pharmaceutiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des caractéristiques du produit. • Présentation des actions du produit. • Présentation de l'intérêt du produit. • Prise en compte des situations de handicap des professionnels de santé, dans le choix des modes et des supports de présentation. 	<p>C3. En fonction des besoins exprimés, présenter des produits de santé à des médecins ou pharmaciens, à l'aide de documents supports obtenus auprès des laboratoires et des outils promotionnels marketing, dans le but de préparer la négociation à venir.</p> <p>C4. Détailler les caractéristiques et actions d'un produit pharmaceutique, en tenant compte des potentielles situations de handicap des professionnels de santé, et argumenter afin de mettre en évidence l'intérêt de celui-ci pour les patients.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C1 à C4) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat prépare et conduit les présentations de produits aux clients.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p> <p>E1. (C1 à C4) <u>Questionnaire (QCM et QROC) d'évaluation des connaissances théoriques sur les médicaments.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C3) Qualité de la préparation <ul style="list-style-type: none"> - Les besoins des clients sont rappelés. - Les destinataires des présentations sont identifiés. - Les documents supports sont choisis et mis en forme en vue des réunions de présentation et adaptés au public visé. - Les outils d'aide visuelle sont utilisés. - Les outils de présentation sont adaptés aux situations de handicap. • (C4) Précision de l'argumentaire <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat décrit précisément les caractéristiques d'un produit pharmaceutique - Les arguments avancés sont adaptés et démontrent un niveau de culture adapté à une action commerciale raisonnée - L'intérêt du patient est pris en compte sous ses différents aspects (prix, posologie, confort, etc.) • 70% de bonnes réponses.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Conseil aux équipes officinales sur l'organisation des espaces de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude typologique de la pharmacie, de l'équipe officinale et de la clientèle. • Conseil en merchandising et organisation de l'espace de vente. • Conseil en information des patients. • Prise en compte des situations de handicap. <p>A4. Conseil aux officines en matière de prise en compte du handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des outils commerciaux adaptés aux clients de l'officine en situation de handicap. • Utilisation des outils ADV (aide visuelle). • Configuration des outils de présentation dans l'espace de vente. 	<p>C5. Aider à l'organisation des espaces de vente de l'officine, en tenant compte des besoins particuliers de sa zone de chalandise, dans le but de faciliter l'accès des patients aux produits présentés et à l'information disponible.</p> <p>C6. Proposer aux professionnels de santé des outils d'aide visuelle pour la présentation des produits, afin d'assurer une bonne information des patients et de tenir compte de certaines situations de handicap.</p> <p>C7. Mettre en place des solutions de présentation adaptées aux patients en situation de handicap, en concertation avec ceux-ci et leurs associations, afin de répondre à leurs besoins, de faciliter l'accès à l'espace de vente et la relation avec les praticiens.</p>	<p>E2 – E3 – E5. (C5) <u>Étude de cas thématique sur documents :</u> (Analyse d'un espace de vente)</p> <p>Le candidat analyse la situation particulière d'une pharmacie et avance ses propositions pour l'organisation de l'espace de vente.</p> <p>Rapport d'analyse écrit remis au jury et présentation orale.</p> <p>E2 – E4 – E5. (C6, C7) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u> Le candidat installe et configure les solutions de prise en compte du handicap.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C5) Qualité du merchandising - <i>La méthodologie mise en œuvre est explicite et justifiée.</i> - <i>Les principes du merchandising sont appliqués.</i> - <i>La mise en valeur des produits pharmaceutiques en vente libre est adaptée aux besoins</i> - <i>L'accessibilité de l'espace de vente est adaptée aux différents publics.</i> - <i>Le rapport d'analyse est clair et complet.</i> • (C6, C7) : Qualité de l'inclusion handicap - <i>Le candidat a analysé les accès et interfaces de ses outils commerciaux au regard de différentes situations de handicap.</i> - <i>L'application du RGAA est conforme aux situations étudiées.</i> - <i>Le candidat présente des propositions réalistes pour la prise en compte du handicap dans l'espace de vente.</i> - <i>Il détaille ses actions de conseil auprès des praticiens.</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Développement des partenariats commerciaux, organisation de l'activité de délégué pharmaceutique et de son suivi.</p>	<p><i>Contexte</i> : Le délégué pharmaceutique élabore un plan d'action sectoriel conforme à la stratégie du laboratoire qui l'emploie : il détermine des objectifs quantitatifs et qualitatifs, cible les prospects et les clients à visiter. Il mène de bout en bout le processus de négociation et de vente, et analyse sur la durée la rentabilité de ses comptes-clients.</p>	<p>E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas thématique E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury</p>	<p><i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i></p>
<p>A5. Elaboration d'un plan d'action sectoriel en produits pharmaceutiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des éléments de la stratégie de son entreprise (de son laboratoire) et de sa politique commerciale. • Elaboration du plan d'action sectoriel. 	<p>C8. Appliquer à une gamme de produits pharmaceutiques la stratégie commerciale de son entreprise, en vue de définir des objectifs de vente.</p> <p>C9. Elaborer un plan d'action sectoriel sur sa zone de chalandise, en précisant les objectifs à atteindre par lignes de produits, dans le but d'organiser son activité commerciale et d'optimiser la gestion de son temps.</p>	<p>E2 – E3. (C8, C9) <u>Etude de cas thématique</u> (Elaboration d'un plan d'action sectoriel)</p> <p>A partir de documents fictifs, le candidat présente un plan d'action sectoriel sur un produit à promouvoir, avec ses différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la stratégie d'un laboratoire pharmaceutique, - Les objectifs, - Les outils, - La rationalisation du temps, - Les contacts - Le fichier client - La tournée <p>Travail écrit remis au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C8) Qualité de mise en œuvre de la stratégie d'entreprise - Les axes essentiels de la politique commerciale du laboratoire sont identifiés par le candidat. - Les caractéristiques (volumes, prix, délais de production) de la ligne de produits étudiée sont précisées et analysées. - Le candidat démontre sa capacité à traduire dans son action les axes stratégiques de sa société. • (C9) Sens de l'organisation - Les objectifs sont définis et chiffrés par lignes de produits. - Le plan d'action sectoriel est présenté et sa correspondance avec la stratégie est démontrée. - Le candidat justifie ses choix au regard des impératifs de gestion de son temps.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A5. Elaboration d'un plan d'action sectoriel en produits pharmaceutiques (Suite et fin)</p> <ul style="list-style-type: none"> Recherche d'informations sur les clients et prospects : officines, hôpitaux, maisons de retraite, cliniques, dentistes, vétérinaires, etc. Organisation du plan de prospection Création d'un fichier client. Analyse du fichier client pour ciblage. 	<p>C10. Collecter les informations commerciales et financières des acteurs de la santé sur sa zone de chalandise, afin d'identifier les prospects intéressants pour son entreprise.</p> <p>C11. Définir les critères opérationnels de choix des prospects (catégories, situation géographique, volume d'activité, etc.), en vue d'organiser rationnellement son fichier client et le plan de prospection.</p>	<p>E2 – E4. (C10) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u> (Stage d'observation d'une journée dans une officine)</p> <p>Analyse de la typologie de la pharmacie (la clientèle, les gammes, le merchandising, le chiffre d'affaires, la stratégie commerciale).</p> <p>Rendu écrit remis au jury</p>	<ul style="list-style-type: none"> (C10) : Qualité de la collecte des informations <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le périmètre géographique de la collecte est défini et justifié.</i> - <i>La méthodologie de collecte des informations sur les acteurs santé de la zone géographique est explicitée.</i> - <i>Les données commerciales et financières sont présentées et classées par ordre d'importance.</i>
		<p>E2 – E4 – E5. (C11) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat rend compte de son action en vue du développement du portefeuille de clients sur la ligne de produits dont il est chargé.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (C11) Professionnalisme de la prospection <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les critères de choix des prospects sont précisés et justifiés.</i> - <i>Le plan de prospection est organisé avec logique et selon les priorités définies.</i> - <i>La présentation au jury est claire et argumentée.</i> - <i>Les réponses aux questions du jury sont convaincantes sur le plan professionnel.</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A6. Organisation de la tournée sur un secteur géographique donné</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'un objectif de visite pour la journée et/ou par client. • Planification des visites. • Prise de rendez-vous. • Préparation des outils de visite : éléments de présentation (supports de présentation papier ou numériques, présentoirs) et outils commerciaux. 	<p>C12. Planifier et préparer en amont ses rendez-vous et négociations avec les prospects et clients, dans le but de rationaliser sa tournée quotidienne en limitant les déplacements.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C12) <u>Mise en situation professionnelle</u> (Organisation d'une tournée)</p> <p>A partir de documents fictifs le candidat organise une tournée (les objectifs, la gestion du temps, les outils).</p> <p>Rendu écrit remis au jury et présentation orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C12) Rationalité de la tournée. - Les objectifs de la tournée sont précisés pour chaque prospect ou client et correspondent au plan d'action sectoriel. - La gestion du temps est optimisée (organisation, délais). - Les outils de visite sont complets et correctement préparés. - La présentation au jury est précise et bien argumentée.
<p>A7. Approche du professionnel de santé, négociation et vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction auprès du prospect/client. • Dialogue avec le prospect/client. • Identification des besoins. 	<p>C13. Mener un entretien commercial avec un prospect ou un client (professionnel de santé), selon une méthode adaptée au contexte, en vue d'identifier ses besoins en produits pharmaceutiques.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C13, C14) <u>Mise en situation professionnelle</u> (Training de vente avec jeu de rôle)</p> <p>Le candidat mène une séance de négociation et de conseil avec un prospect ou un client fictif.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage et présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C13) Qualité de l'entretien client - Le canevas d'entretien est logique et adapté au secteur santé. - Le canevas est adapté au profil du prospect ou du client. - Les besoins sont identifiés et quantifiés. - Les réponses aux questions du jury sont précises et convaincantes dans le cadre d'une relation avec le client.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A7. Approche du professionnel de santé, négociation et vente (Suite et fin)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négociation des produits. • Vente des produits. • Utilisation des outils d'aide à la vente (promotions). • Identification des outils commerciaux adaptés aux personnes en situation de handicap. • Configuration des outils en vue des actions de prospection, vente et suivi de la relation-client. • Prise en compte des situations de handicap des prospects/clients 	<p>C14. Mener une négociation raisonnée, en utilisant les méthodes de reformulation des besoins et de réponse aux objections du client, dans le but de conclure une vente conforme au potentiel de celui-ci et aux objectifs de son entreprise.</p> <p>C15. Mettre en place des solutions physiques et des interfaces numériques adaptés aux clients en situation de handicap, en concertation avec ceux-ci et leurs associations, afin de répondre à leurs besoins et de faciliter la relation commerciale.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C13, C14) <u>Mise en situation professionnelle</u> (Training de vente avec jeu de rôle) Le candidat mène une séance de négociation et de conseil avec un prospect ou un client fictif. Compte-rendu intégré au rapport de stage et présenté au jury lors de la soutenance orale.</p> <p>E2 – E4 – E5. (C15) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u> Le candidat installe et configure ses outils commerciaux.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C14) Niveau de performance en négociation <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de la négociation sont précisés. - La reformulation des besoins du client est juste et précise - La réponse aux objections est étayée par des éléments précis. - Le candidat se montre précis et convaincant dans la négociation. - Ses conseils au client sont adaptés à la situation de celui-ci et à sa clientèle. • (C15) : Qualité de l'inclusion handicap <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat a analysé les accès et interfaces de ses outils commerciaux au regard de différentes situations de handicap. - L'application du RGAA est conforme aux situations étudiées. - Le candidat présente des propositions réalistes pour la prise en compte du handicap dans toutes les situations de contact avec ses clients.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A8. Suivi des comptes-clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des commandes. • Vérification des stocks. • Mise en route des commandes. • Suivi des commandes, de la facturation et du compte client (litiges, invendus). • Gestion des données clients. 	<p>C16. Suivre le processus de vente depuis la commande jusqu'à la réception par le client, en s'assurant de la disponibilité des produits, afin de renforcer le niveau de confiance et la fidélisation de ses clients.</p> <p>C17. Analyser sur la durée les données d'un compte client particulier, selon les méthodes préconisées par le laboratoire, dans le but d'évaluer sa rentabilité globale et par gamme de produits</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C16, C17) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat suit ses clients à l'aide des outils numériques adaptés.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C16) Qualité de suivi du cycle de vente <ul style="list-style-type: none"> - Les outils de suivi choisis sont justifiés et correctement utilisés. - La disponibilité des produits est vérifiée. - Le processus de commande et de livraison est examiné et suivi en totalité. - L'évolution des stocks est suivie et analysée. • (C17) Précision de l'analyse de rentabilité <ul style="list-style-type: none"> - Les données clients sont mises en perspective. - La méthodologie d'analyse des données est adaptée au type de données étudiées - Les conclusions du candidat en termes de rentabilité du compte client étudié sont correctes. - Ses préconisations en termes d'actions correctives sont cohérentes avec les enjeux identifiés...

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A9. Elaboration du compte-rendu d'activité quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu d'activité. • Auto-analyse de la journée. • Enregistrement et transmission informatique des données de commande, des fiches clients. • Transmission à la hiérarchie. 	<p>C18. Transmettre à la direction des ventes les résultats commentés de sa tournée quotidienne, à l'aide des outils informatiques configurés à cet effet, dans le but de réaliser les commandes et d'affiner son plan d'action sectoriel.</p>	<p>E2 – E4 – E5 (C18) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat établit et transmet le compte-rendu de sa journée.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C18) Qualité du compte-rendu quotidien - Les outils informatiques sont correctement utilisés. - Les résultats sont présentés avec exactitude. - Les commentaires et informations sur les clients sont précis et transmis en langage clair. - L'impact des constats de terrain sur le plan d'action sectoriel est analysé et argumenté. - Les propositions correctives sont justifiées.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Respect de la réglementation et de la déontologie en matière de produits pharmaceutiques.</p>	<p><u>Contexte</u> : La promotion et la vente de produits pharmaceutiques répond à un ensemble de normes applicables par les laboratoires et les points de vente.</p> <p>Bien que sa profession ne soit pas réglementée, le délégué pharmaceutique veille à la conformité de leur mise en œuvre, ainsi qu'à l'application des chartes et arrêtés relatifs aux produits pharmaceutiques.</p>	<p>E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas thématique E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury</p>	<p>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</p>
<p>A10. Veille sur les normes IDMP ISO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veille sur la norme ISO 11238 (Description des substances). • Veille sur la norme ISO 11615 (Informations réglementées sur les médicaments). • Veille sur la norme ISO 11616 (Informations réglementées sur les produits pharmaceutiques). <p>A11. Mise en application des dispositions réglementaires dans la pratique professionnelle du délégué pharmaceutique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veille réglementaire. • Fourniture aux officines des documents d'information réglementaires sur les produits pharmaceutiques. • Normalisation réglementaire des présentations aux professionnels de santé. 	<p>C19. Surveiller l'évolution des normes IDMP ISO (*), en vue de veiller au respect de celles-ci dans l'organisation des points de vente et la présentation des produits.</p> <p>C20. Veiller à la présentation des médicaments et produits pharmaceutiques, selon les prescriptions des normes ISO 11615 et ISO 11616 sur l'information réglementée, afin d'assurer leur identification conforme.</p> <p>(*) Normes IDMP ISO – Identification and Description of Medicinal Products.</p>	<p>E1. (C19) <u>Questionnaire (QCM et QROC) d'évaluation des connaissances théoriques sur les normes.</u></p> <p>E2 – E4 – E5. (C20) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat rassemble pour son client les documents descriptifs des produits vendus.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 70% de bonnes réponses. • (C20) Qualité de la documentation réglementaire <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie les principales recommandations des normes IDMP en termes de mise en œuvre réglementaire. - Il documente correctement les produits proposés à la vente. - Ses propositions de présentation sont normalisées.

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A12. Mise en œuvre des dispositions applicables à la promotion publicitaire des produits pharmaceutiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des règles déontologiques • Conseil aux praticiens / professionnels de santé <p>A13. Mise en œuvre des dispositions de pharmacovigilance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueil et transmission des demandes clients (informations, réclamations) aux praticiens et laboratoires concernés. • Collecte et transmission des informations requises pour la pharmacovigilance. 	<p>C21. Vérifier la conformité de la promotion des produits pharmaceutiques sur les points de vente et sur internet, en référence aux chartes du LEEM (*) et de l'ANSM (**), afin de respecter les règles déontologiques de l'action en santé publique.</p> <p>C22. Conseiller les équipes officinales et professionnels de santé en matière de présentation et promotion des dispositifs médicaux et produits de santé autres que les médicaments, en référence à l'arrêté du 4 mars 2022, afin d'assurer la conformité de leurs pratiques professionnelles.</p> <p>(*) Les entreprises du médicament – Syndicat professionnel du milieu pharmaceutique. (**) Agence Nationale de Sécurité du Médicament</p> <p>C23. Recueillir auprès des responsables d'officines et des professionnels de santé, lors des visites et tournées, toutes informations utiles aux laboratoires, afin d'assurer la pharmacovigilance obligatoire.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C21, C22, C23) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat expose le déroulement et les moyens de ses actions de publicité sur les points de vente.</p> <p>Il contribue à la mise en œuvre de la pharmacovigilance.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C21, C22) Déontologie de la promotion sur le lieu de vente <i>Le candidat est conscient des impératifs déontologiques de l'information en santé publique.</i> - <i>Ses propositions de mise en place publicitaire sont conformes aux chartes du LEEM et de l'ANSM.</i> - <i>Ses propositions concernant les dispositifs médicaux sont conformes à l'arrêté du 4 mars 2022.</i> - <i>Le candidat rend compte de ses échanges avec les professionnels de santé en la matière.</i> - <i>Il fait part de ses observations au jury.</i> • (C23) Contribution au dispositif de pharmacovigilance <i>Le candidat identifie les étapes du processus de pharmacovigilance.</i> - <i>Il situe précisément son rôle dans ce processus.</i> - <i>Il expose clairement sa méthode pratique de collecte des données.</i> - <i>Ses rapports sont complets et structurés.</i> - <i>Ses réponses aux questions du jury sont adaptées et justifiées.</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A14. Capitalisation de l'information au sein de l'écosystème pharmaceutique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche approfondie d'informations sur les produits pharmaceutiques. • Développement et entretien des relations professionnelles avec les pharmaciens (manifestations professionnelles). • Communication en interne et travail en équipe. 	<p>C24. Mener une recherche documentaire approfondie, sur la base des demandes clients et des informations transmises par les autorités de santé, afin d'enrichir sa capacité de conseil aux professionnels de santé.</p> <p>C25. Confronter son offre de produits et sa pratique professionnelle à la concurrence, dans les salons professionnels du secteur pharmaceutique, dans le but d'accroître son niveau de compétences et son intégration au sein de l'écosystème pharmaceutique.</p> <p>C26. Communiquer en interne avec les différents services concernés dans l'entreprise (laboratoire), à l'aide des outils collaboratifs mis à disposition par celle-ci, afin de favoriser le travail d'équipe et la réussite collective.</p>	<p>E2. (C24) <u>Exercices pratiques (recherche et capitalisation d'informations).</u></p> <p>A partir de documents émanant des autorités de santé et d'articles de presse, le candidat identifie les éléments utiles à l'exercice de son métier</p> <p>Rendus écrits remis au jury.</p> <p>E2 – E4 – E5. (C25, C26) <u>Mise en situation professionnelle en entreprise</u></p> <p>Le candidat expose le déroulement et les moyens de ses actions de communication externe et interne.</p> <p>Compte-rendu intégré au rapport de stage ou présenté au jury lors de la soutenance orale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C24) Efficacité de la recherche documentaire - <i>La méthodologie de recherche documentaire est explicite et cohérente.</i> - <i>La veille réglementaire auprès des autorités de santé respecte les normes du secteur</i> - <i>Les procédures de conservation et de mise à jour des données sont rigoureuses.</i> • Proactivité en communication interne et externe (C25) - <i>L'objectif de la présence en salon professionnel est compris.</i> - <i>Les moyens développés sont adaptés à l'objectif tel qu'identifié et précisé</i> - <i>Le candidat démontre son aptitude au développement de son réseau professionnel.</i> (C26) - <i>Le candidat démontre la qualité de ses relations internes et son aptitude à la communication.</i> - <i>La présentation au jury est claire et argumentée.</i> - <i>Les réponses aux questions du jury sont pertinentes et professionnelles.</i>

Délégué pharmaceutique – Niveau 5

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

MODALITES D'EVALUATION

E1 : Questionnaire

(Epreuve écrite en temps limité, questions ouvertes ou fermées)

E2 : Travaux écrits

(Notes de synthèse et dossiers écrits relatifs aux études de cas, rapport de stage)

E3 : Etude de cas

(Les études de cas supports des évaluations sont proposées par les entreprises partenaires de l'ILV)

E4 : Mise en situation professionnelle en entreprise

(Sur études de cas en centre de formation, ou sur le terrain durant le stage en entreprise ou l'activité salariée)

E5 : Présentation orale devant le jury

(Présentation orale individuelle)

Les modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction des situations des personnes en situation de handicap (Charte handicap & accessibilité de l'Institut Léonard de Vinci).

BLOCS DE COMPETENCES

Les compétences évaluées sont réparties en trois blocs :

1. Informer et conseiller les équipes officinales et les professionnels de santé
2. Développer les partenariats commerciaux avec les pharmaciens et professionnels de santé
3. Contribuer au respect de la réglementation et de la déontologie en matière de produits pharmaceutiques

La validation des trois blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.