



Le Club Formation des Industries de Santé

Métier Formateur Réseau :

Missions

Domaine d'activités

Référentiel de compétences

Janvier 2008

Auteurs	Sophie Courau - DG de C&Cie et partenaire IFIS Marie Biscarat - Directrice du Développement Professionnel de Janssen Cilag
Commission AFIP « Référentiel Métier Formateur Réseau »	Marie Biscarat - Janssen Cilag Véronique Brunet – CFMC Sophie Courau - C&Cie Francis Guérin – Sanofi Aventis Annick de Muccia – ADEM Vincent Roi – Communit-e
Groupe de relecture	Sergine Dubois – Communit-e Christian Gaudel – Zambon Sandrine Hemono et son équipe - Sanofi Aventis Danielle Lagroux - Daiichi-Sankyo Thierry Marquet - Lundbeck Jean-Marc Parant – Beaufour Ipsen Corinne Stroobants et son équipe - GSK Pascal Ray – Pfizer Jean François Spite - Sanofi Aventis

Remerciements

Dés 1998, l'AFIP (Association des Formateurs de l'Industrie Pharmaceutique) avait déjà proposé à l'Observatoire des Métiers du SNIP de l'époque (LEEM d'aujourd'hui), le premier référentiel métier de formateur de réseaux de visite médicale. Dix ans après, un nouveau travail devait nécessairement aboutir, sur la base d'une même réflexion professionnelle et consensuelle autour du métier et des compétences nouvellement requises d'un Formateur de réseau de délégués Médicaux. Par ailleurs des nouveaux métiers sont nés dans la promotion du médicament et il fallait aussi tenir compte de ces évolutions naturelles au sein des Entreprises du médicament.

2008, année du trentenaire de l'AFIP, voit donc naître ce nouveau référentiel Métier & de compétences en synergie avec la pleine montée en puissance de la certification des Entreprises autour de la charte qualité de la visite médicale. Nous convenons tous d'un tournant décisif de nos métiers face à l'évolution conventionnelle et législative de cet environnement de la promotion. Les formateurs sont par nature des défenseurs et des artisans de la Qualité.

A cet égard, nous imaginons ce travail comme une étape, un préambule à d'autres contributions tout aussi nécessaires comme l'élaboration de parcours professionnels du formateur réseau, de plans de formation des formateurs adaptés aux maintiens ou au développements de ses compétences et connaissances propres, répondant aux évolutions de l'environnement réglementaire et de celui de la Santé ainsi qu'au degré d'innovation de plus en plus important des médicaments futurs. Enfin pourquoi ne pas poursuivre jusqu'à des dispositifs d'évaluation, de validation des acquis et de certification Métier. Il nous faudra donc aussi travailler à d'autres référentiels Métier & Compétences, comme par exemple celui du Directeur/Responsable de formation.

Ces évolutions sont en parfaite adéquation avec le droit de chacun à se développer professionnellement tout au long de la vie, droit auquel, nous formateurs, sommes tout autant attachés pour nos stagiaires et nos entreprises que ne l'est l'AFIP pour ses collègues formateurs.

Que soient ici remerciés sur ce projet partenarial, les initiatives et expertises de Sophie Courau et Marie Biscarat, la contribution pivot de la commission AFIP sur le référentiel Métier pour sa validation et son enrichissement consensuel, ainsi que tous les responsables de formation et formateurs interviewés pour l'occasion.

Thierry Marquet

Président de l'AFIP

1. Missions du métier de formateur réseau :

Adapter et développer les connaissances et les compétences des professionnels de l'entreprise attachés à la promotion des médicaments, dans le respect des axes stratégiques, de la Charte qualité de la Visite Médicale et de son référentiel de certification.

Populations formées :

- Délégués médicaux, hospitaliers, pharmaceutiques internes et prestataires, commerciaux OTC
- Directeurs régionaux
- Médecins régionaux (produit, marketing,...)
- Attaché à l'environnement régional (AREM)

Contenus des formations :

- Scientifique, médical et environnement
- Réglementaire, pharmacovigilance, DMOS, Charte
- Compétences métier DM (1 à 7, selon référentiel métier VM LEEM 2004)

Moments de formation :

- Formation et évaluation à l'entrée dans le poste : dite « formation d'intégration »
- Formation et évaluation au long de la carrière dans le poste : dite « formation de maintien, d'actualisation et de développement des compétences et connaissances ».

Modalités pédagogiques :

- Présentiel ou distanciel
- En groupe ou en face face
- En salle ou sur le terrain

2. Domaines d'activité formateur réseau :

Domaine d'activités 1	
Concevoir et produire des actions, des contenus, des outils de formation et d'évaluation de compétences et connaissances et de développement professionnel	
Activités	Principales tâches
Concevoir et produire les actions de formation	Concevoir, réaliser et conduire la production et la validation des : <ul style="list-style-type: none"> - Cahiers des charges - Programmes - Conducteurs d'animation en direct ou avec des prestataires, pour des actions de formation présentiels en groupe ou en face à face Informer et former les intervenants Superviser l'organisation logistique et la gestion budgétaire
Actualiser les contenus des formations	Collecter auprès des experts internes et externes les informations nécessaires à la mise à niveau des connaissances et compétences des populations de la formation desquelles il est chargé. Les analyser et les synthétiser. <ul style="list-style-type: none"> - Connaissances scientifiques, médicales et environnement - Connaissances produits et concurrence - Connaissance réglementaire, pharmacovigilance, DMOS, Charte - Compétences métiers
Concevoir et réaliser les supports de formation	Concevoir, réaliser et conduire dans le respect des procédures du service la production des : <ul style="list-style-type: none"> - Supports pédagogiques à destination des formés - Supports pédagogiques à destination des formateurs, animateurs, coachs - Supports d'activités - Supervision de l'organisation de la production et de la gestion budgétaire
Valider les documents de formation auprès des affaires réglementaires et scientifiques	Anticiper, programmer, planifier et suivre la validation des documents de formation: <ul style="list-style-type: none"> - pour les stages d'intégration - pour les stages de formation continue - pour le distanciel - pour le e-learning

Domaine d'activités 2	
Animer des actions de formation et de développement	
Activités	Principales tâches
Animer une session de formation de groupe en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> Mener des présentations orales Animer des activités : lancer, conclure, débriefer et synthétiser Faciliter les échanges Gérer la progression individuelle et collective du groupe Gérer les groupes et les individus Utiliser différents outils d'animation
Animer une session de formation de groupe à distance	<ul style="list-style-type: none"> Animer une classe virtuelle
Animer des sessions individuelles de coaching terrain	<ul style="list-style-type: none"> Etablir un plan d'actions en lien avec le DR Définir des objectifs de progression Préparer la session Mener la session de coaching terrain Assurer le reporting et les actions de suivi

Domaine d'activités 3.	
Appliquer les règles de l'entreprise dans ses activités	
Activités	Principales tâches
Respecter et promouvoir les lois, les règles et valeurs de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les procédures et les modalités de reporting, de gestion, d'achat, d'organisation Appliquer les règles de compliance de l'entreprise et les exigences du référentiel Qualité de la Visite Médicale Véhiculer et valoriser l'image et les valeurs de l'entreprise Travailler en réseau

3. Unités de compétences du référentiel métier formateur réseau :

Les compétences décrites sont celles :

- Nécessaires à la réalisation des activités décrites ci-dessus,
- Enseignées par C & Cie dans les parcours de formation certifiant IFIS à destination des formateurs Industrie de Santé.
- Evaluables, dans le cadre du dispositif de certification des métiers de la formation Industries de Santé.

Domaine d'activités 1
**Concevoir et produire des actions, des contenus, des outils
de formation et d'évaluation de compétences et connaissances et de développement professionnel**
Unité de compétences 1
Concevoir et réaliser des dispositifs, contenus, et outils de formation en présentiel, groupe et face à face

Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Mettre en place un process d'élaboration de dispositifs de formation	... intégrant - les orientations stratégiques de l'entreprise, - les process de recueil de besoin propres au laboratoire, - le cadre législatif régissant la formation en France, - les exigences décrites dans le référentiel Qualité de la Visite Médicale
Rédiger les cahiers des charges	... en cohérence avec les normes sur la formation et les exigences du référentiel Qualité de la Visite Médicale
Définir et rédiger les objectifs pédagogiques évaluables des modules de formation en fonction des cibles et des besoins identifiés, pour les formations initiales et formations continues (maintien, actualisation et développement des connaissances et compétences)	être capable + verbe d'action et objet + critère + conditions de réalisation
Valider la pertinence des objectifs pédagogiques auprès des équipes médico-marketing et le réglementaire	... en lien avec les exigences du référentiel Qualité de la Visite Médicale et des exigences du laboratoire
Collecter, analyser et synthétiser les informations nécessaires à la mise à niveau des connaissances et compétences des populations à former (Connaissances scientifiques, médicales et environnement, Connaissances produits et concurrence, Connaissance réglementaire, pharmacovigilance, DMOS, Charte, Compétences métiers)	... en cohérence avec les objectifs pédagogiques
Circonscrire les contenus et rédiger les programmes détaillés (modules et séquences)	... sous forme d'un référentiel de connaissances et de compétences et d'un schéma permettant de mieux appréhender le cheminement logique de son apprentissage.
Pour chaque module et séquence, définir le séquençage des activités pédagogiques	... en adéquation avec l'objectif pédagogique
Pour chaque objectif, définir les niveaux requis	... en logique avec les dispositifs d'évaluation
Concevoir et fabriquer les outils et supports pédagogiques des formateurs et des formés	... en respectant les règles de lisibilité et la charte graphique de l'entreprise

Unité de compétences 2 Concevoir et réaliser des dispositifs, contenus et outils de formation en distanciel (e-learning)	
Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Définir l'objectif de la formation e-learning	...en questionnant la valeur ajoutée du e-learning pour chacune des étapes. Pour toutes les étapes où la valeur ajoutée du formateur est modérée et le gain de temps possible, se fixer des objectifs de formation à distance
Construire un cahier des charges qui répond à la liste suivante :	<ul style="list-style-type: none"> - O.C.R – O.C.S - Arborescence de la formation - Objectifs d'étapes - Granularisation de la connaissance - Médias fournis / souhaités pour chaque grain - Temps global estimé et souhaité (calculé d'après le même type de formation en présentiel) - Temps par « grain » (calculé en fonction du nombre d'écrans prévisionnels)
Construire la granularisation en respectant les principes de base de la pédagogie e-learning	<ul style="list-style-type: none"> - Formuler les 4 phases d'instruction : présentation de l'information, guidage de l'apprenant, exercice et évaluation - Formuler des objectifs clairs - Placer l'apprenant au centre du dispositif de formation (respect de son rythme de progression) - Offrir des feed-backs (réponses) significatifs pour permettre à l'apprenant d'auto diagnostiquer et de résoudre ses problèmes - Tirer parti des médias pour transporter et focaliser l'attention de l'apprenant - Procurer des tests de vérification des connaissances - Présenter des performances mesurables

Unité de compétences 3 Concevoir et réaliser des dispositifs et outils d'évaluation en présentiel, groupe et face à face, et en distanciel	
Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Mettre en place un process d'élaboration de dispositifs d'évaluation	...intégrant - les orientations stratégiques de l'entreprise, - les process de formation propres au laboratoire, - les exigences décrites dans le référentiel Qualité de la Visite Médicale
Concevoir, réaliser et conduire la production des outils d'évaluation des acquis	...en rédigeant - Référentiel de connaissances - Référentiels de compétences - Echelles de niveaux et légende - Outils et supports d'évaluation des connaissances - Outil et supports d'évaluation des compétences évaluables - Outils et supports d'évaluation de la mise en situation du message oral - Synthèses individuelles et collectives des acquis - Organisation des évaluations - Outils de traçabilité des programmes, des sessions de formations et des évaluations individuelles et collectives en utilisant une méthode de gestion de projet
Faire valider les dispositifs et outils par le médico-marketing et le réglementaire	
Vérifier auprès des ventes que les évaluations sont bien en adéquation avec les besoins et la réalité du terrain.	
Concevoir, réaliser et conduire la production des outils d'évaluation de la qualité de la formation	...en rédigeant - Questionnaires de satisfaction des formés - Modalités d'enregistrement et d'archivage des questionnaires - Synthèses collectives des acquis ...en corrélant les résultats de la satisfaction et ceux des acquis en formation.
Analyser les résultats et mettre en place des actions correctives	...en rédigeant un compte-rendu général de la formation (selon le format en vigueur au sein du service) et le transmet à sa hiérarchie, aux ventes, au médico-marketing. En proposant et construisant un plan de formation continue (présentiel et/ ou distanciel) visant à les combler.

Domaine d'activités 2
Animer des actions de formation et de développement
Unité de compétences 4
Animer des sessions de formation collectives

Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Construire des diaporamas, des supports et outils	...synthétiques, clairs, en rédigeant les commentaires qui vont servir de pense-bête, décrivant la méthode pédagogique utilisée
Introduire les sessions de formation	...en présentant le schéma-programme général, rappelant les objectifs, recueillant les attentes, donnant les règles et modalités, créant un climat positif.
Préparer et mener des exposés	...en s'exprimant de manière à ce que chacun puisse le comprendre et rendant simples des concepts difficiles
Animer les activités pédagogiques	...en suivant les règles de lancement, animation et débriefing
Animer le groupe et les interactions	...en respectant les valeurs de l'entreprise, les conditions d'apprentissage des adultes et les règles de savoir vivre
Coordonner et animer les intervenants	...en rédigeant des guides d'animation, en s'assurant de la préparation des autres intervenants, en valorisant les interventions des autres orateurs participant à la formation, en jouant le rôle de facilitateur et de modérateur entre l'assistance et l'orateur.

Unité de compétences 5 Animer des sessions de formation individuelles et coaching terrain	
Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Préparer les sessions d'accompagnement	...en discutant avec les managers de ses coachés pour comprendre les situations et les besoins, en définissant les objectifs, les modalités, la progressivité, et les indicateurs de suivi, en contractualisant avec le coaché
Mener les sessions d'accompagnement	...en encourageant les coachés à se remettre en question /à remettre en question ses à priori ; en les impliquant dans des actions d'amélioration continue, en les rendant les acteurs de leur propre changement. ...en mettant en œuvre un programme d'apprentissage et d'entraînement spécifiquement adapté à leurs besoins, en montrant et démontrant le savoir-faire, en faisant comprendre, apprendre et mémoriser le savoir-faire, en les entraînant jusqu' à la maîtrise parfaite du savoir-faire.
Evaluer et suivre les sessions d'accompagnement	...en assurant un feed-back rapide, formel et régulier des actions de coaching auprès des DR concernés, en accord avec le coaché, et en mettant en place un dispositif de feed-back, actions correctives et suivi
Expliquer sa stratégie de coaching	...en lien avec les objectifs visés.

Compétences transversales	
Unité de compétences 6	
Maîtriser les outils informatiques de réalisation de supports de formation et d'évaluation, de gestion de projet, de suivi de budget	
Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Maîtriser l'utilisation du logiciel Word	... notamment pour la réalisation de cahiers des charges et outils de suivi
Maîtriser l'utilisation du logiciel PowerPoint	...notamment pour la réalisation de supports pédagogiques impactants
Maîtriser l'utilisation du logiciel Excel	...notamment pour la réalisation de tableaux d'analyse et de suivi des évaluations de formation
Maîtriser l'utilisation de moteurs de recherche	...notamment pour tenir ses connaissances à jour
Animer et gérer des projets	...pour les opérations de formation et d'évaluation complexes maîtrise les fondamentaux et outils de gestion de projets.

Unité de compétences 7
S'informer, se former, formaliser

Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Rechercher de l'information	Sur ses domaines d'expertise, son secteur d'activité, son métier de formateur, les métiers des populations qu'il est en charge de former
Analyser, synthétiser, catégoriser, rédiger	
Se former	

Unité de compétences 8	
Communiquer auprès de ses collègues , ses clients internes, fournisseurs, partenaires, formés, manager	
Compétence : Etre capable de...	Critère observable
Lire, écrire, parler anglais	Pour comprendre les différents articles médicaux de son domaine de compétence et en lien avec le niveau attendu par l'entreprise
Maîtriser les techniques de prise de parole en public, d'expression orale, de négociation	.
Se connaître et gérer le stress	



ANNEXE

Métier Manager Service Formation

Métier Assistante Formation

Documents en cours de validation

Manager du service formation	
Mission	Organiser la formation de tous les professionnels en charge de la promotion des médicaments de l'entreprise afin de contribuer à leur adaptation permanente et au développement de leurs compétences et garantir que ceux-ci sont habilités à les présenter et les promouvoir auprès du corps de santé conformément aux exigences de la Charte Qualité de la Visite Médicale et au référentiel de certification.
Activités	Principales tâches
Administrer, gérer, organiser, manager le service formation	<p>Mettre en place la stratégie et les projets formation des populations des réseaux, en lien avec les différents managers et la stratégie de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer les besoins de formation (scientifique, réglementaire et professionnelle) et d'évaluation des VM , des délégués hospitaliers, et de tout collaborateur amené à présenter les spécialités du Laboratoire au corps médical. - Elaborer, proposer et faire valider leur plan de formation par le Directeur des Opérations/ ventes, et le Pharmacien Responsable dans le respect des orientations de l'entreprise et en coordination avec les services ventes, médical, marketing, affaires réglementaires. - Assurer la qualité de la formation des visiteurs médicaux et délégués hospitaliers en respectant les procédures et règles de fonctionnement du service, développer les outils et organiser la traçabilité de toutes les preuves qui contribuent à l'obtention et au maintien de la certification de la visite médicale. - Etablir les indicateurs de gestion et de performance du service, suivre le tableau de bord et communiquer les résultats. Reporter toutes les informations nécessaires au Pharmacien Responsable et au Directeur des Opérations. - Anticiper et être force de proposition en matière de développement professionnel et de formation - Promouvoir le service formation - Animer, informer, manager, évaluer, développer les collaborateurs du service formation - Mettre en place l'organisation, les procédures et les outils structurant le service formation - Travailler en réseau - Assurer l'interface entre les différents départements stratégiques - Gérer les relations avec les Organismes Collecteurs - Benchmarker les lois, stratégies et pratiques de formation au sein de l'Industrie et dans d'autres secteurs - Assurer la veille en terme de lois et réglementations en matières de formation, et orienter les activités du service pour être en adéquation - Mettre en place une organisation permettant de répondre aux audits et d'être conforme à la loi, la réglementation et la charte - Préparer et présenter le plan de formation annuel auprès des instances représentatives du personnel - Préparer et présenter les budgets de formation en relation avec les formateurs. - Garantir la conformité réglementaire des documents de formation issus de son service. - Planifier l'organisation des actions de formation.

Assistante formation

Activités	Principales tâches
Logistique formation	<ul style="list-style-type: none">- Gérer les hébergements, transports, restauration, salle et matériel- Gérer les convocations stagiaires et orateurs- Gérer la reprographie- Suivre les budgets, les achats, factures- Assurer la gestion des documents traçables : convocation, feuille de présence, questionnaires d'évaluation de la satisfaction, et des acquis, documents de stage- Contrôler et saisir les données formation dans le cadre des outils internes de traçabilité
Traçabilité, stockage et archivages	<ul style="list-style-type: none">- Gérer les procédures d'enregistrement, traçabilité et archivage de tous les documents de formation et d'évaluation