

## Délégué(e) hospitalier(e)

Le/la délégué(e) hospitalier/ère assure l'information visant à la promotion du médicament associé à un dispositif médical (DM) auprès des établissements de santé et entretient une relation professionnelle avec ceux-ci pour promouvoir les produits et leur bon usage dans le respect de la Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion du médicament, du référentiel HAS en vigueur et du bon usage du médicament.

### ACTIVITÉS

#### Information promotionnelle

- Présentation des produits ou d'un portefeuille de produits auprès de l'ensemble des professionnels de santé constituant sa cible
- Identification des besoins des professionnels de santé afin de délivrer une réponse adaptée et personnalisée dans le respect de l'AMM
- Organisation et animation de réunions d'information promotionnelle
- Respect de la stratégie de communication validée par le marketing/médical et réglementaire
- Information des associations de patients sur les produits
- Participation et représentation de l'entreprise auprès des professionnels de santé sur les congrès régionaux et nationaux validés par sa direction de zone
- Mise en relation des différents acteurs dans le but d'optimiser la prise en charge du patient dans son parcours de soins

#### Mise en place d'un plan d'actions sectoriel

- Élaboration ou participation d'un plan d'action sectoriel à partir des objectifs nationaux et régionaux (ciblage couverture respect de la communication, optimisation de la communication, optimisation des budgets...)
- Gestion du budget dédié
- Mise en place opérationnelle du plan sectoriel validé
- Analyse des résultats du secteur

#### Veille sur l'environnement, les acteurs clés et les connaissances médicales et scientifiques

- Analyse de l'environnement de santé local afin d'assurer une veille permanente
- Analyse des potentiels, des besoins de chaque cible en vue de valoriser le portefeuille
- Participation à l'amélioration des parcours de soins du patient
- Participation à l'obtention de référencement produits dans les hôpitaux dont il a la charge
- Veille environnement/concurrentielle et de l'évolution de l'environnement hospitalier
- Maintien de sa connaissance de l'univers hospitalier (mode de financement, rouages, circuits décisionnaires) et la carte d'influence de ses comptes
- Connaissance de l'ensemble des acteurs des différents parcours de soins et le maillage des acteurs clés constituant les différents parcours de soins



#### Profil de recrutement :

Expérience supérieure à 2 ans de chargé(e) de l'information et de la promotion du médicament



#### Formations

#### Parcours recommandés :

- Licence Professionnelle scientifique
- BTS/DUT
- Diplôme/Titre ou Obtention par équivalence (VAE, autorisation d'exercer) du titre de la Visite médicale pour obtenir la carte de la VM ou carte APM obligatoire

Pour aller plus loin : <http://www.imfis.fr/>



#### Passerelles métier :

##### Au sein de la filière métier :

- Responsable grands comptes (KAM)
- Directeur/trice régional(e) ou de zone
- Chef(fe) de produit

##### Hors filière métier :

- Attaché(e) de recherche clinique

Pour aller plus loin :

<http://www.macarrieredanslapharma.org/>



#### Autres appellations :

- Visiteur/euse médical(e) hospitalier/ère
- Attaché(e) scientifique hospitalier
- Hospital representative

# Délégué(e) hospitalier(e)



## Remontées terrain

- Identification des cas auprès des équipes de pharmacovigilance
- Diffusion des informations vers sa hiérarchie sur son secteur géographique
- Transmission à son manager des remarques, besoins, questions et objections communiqués par ses médecins ou pharmaciens
- Recueil, analyse et transmission des demandes et des informations aux services concernés (pharmacovigilance, réclamations produit ...etc.)
- Développement d'une posture d'écoute et de questionnement des différents acteurs et professionnels de santé (au-delà de la promotion du produit), pour identifier et recueillir leurs besoins spécifiques

## Activité administrative - reporting

- Élaboration du reporting quantitatif et qualitatif de son activité
- Traçabilité quotidienne des visites et actions en portant une vigilance accrue sur la nature et les informations contenues dans ses rapports écrits

## Respect de la réglementation en vigueur

- Réglementation et dispositions déontologiques professionnelles
- Charte de l'Information promotionnelle
- Règles internes à l'entreprise, notamment celles liées à la loi informatique et liberté
- Réglementation liée à la transparence des liens pour les données collectées concernant les professionnels de santé visités et celles liées à la loi dite DMOS dans les relations professionnelles qu'il initie avec les professionnels de santé

# COMPÉTENCES CLÉS

## ←|→ Transverses

- Savoir écouter activement afin de délivrer une information adaptée et personnalisée
- Adapter un argumentaire aux caractéristiques de son interlocuteur/trice et l'utiliser avec conviction
- Savoir communiquer avec des interlocuteur/trices de niveau Direction
- Gérer son temps et prioriser
- Animer des réunions, avoir une très bonne aisance relationnelle
- Utiliser de manière pertinente et efficace les outils de communication 2.0
- Connaître les fondamentaux de la gestion de projet
- Faire preuve d'autonomie sur son secteur géographique – territoire
- Avoir l'esprit d'initiative
- Travailler en équipe et en transversalité avec les autres directions en interne



## Métier

- Remonter des informations liées à l'usage du médicament
- Connaître la réglementation pharmaceutique et économique liée au médicament et ses évolutions
- Maîtriser l'environnement et les circuits décisionnels de l'hôpital et le maillage territorial (CHU, KOL's régionaux)
- Avoir des connaissances des réseaux de soins (multidisciplinaires – pôles d'activité)
- Maîtriser le système de prise en charge particulier aux hôpitaux et cliniques privées
- Maîtriser l'univers hospitalier et l'environnement des produits de santé dans toutes ses dimensions : aspects réglementaires, économiques et scientifiques
- Disposer de bonnes connaissances médicales ou biologiques liées au domaine d'application du ou des produits
- Maîtriser les logiciels relatifs au reporting
- Maîtriser le pack office (Word/Excel/Powerpoint) et les technologies digitales liées à la transmission de l'information
- Se former aux modules obligatoires réglementaires et produits\*

**Anglais :** Comprendre des textes relatifs à son environnement de travail ; Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers simples ; Écrire un texte simple et cohérent sur des sujets connus ou rédiger une présentation courte ; Comprendre des documents techniques, scientifiques simples

### \*A NOTER

Pour les entreprises mettant en œuvre une activité d'information promotionnelle sur un médicament faisant l'objet d'une convention avec le CEPS, les activités d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments sont réglementées par le code de la santé publique (cf article L5122-1 \*) et par la charte signée entre le CEPS et le Leem\*. Le/la chargé(e) de l'information et de la promotion de médicament/ délégué Hospitalier doit être évalué annuellement sur ses connaissances réglementaires et scientifiques et sur le maintien et développement de ses compétences professionnelles (cf paragraphe 2.b de la charte de l'information promotionnelle).

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

<https://www.leem.org/charte>

Les métiers de l'information promotionnelle sont fortement encadrés sur le plan législatif et réglementaire, et doivent respecter la Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments. Cela implique une vigilance permanente à la qualité de l'information délivrée et à son actualisation ainsi qu'à la déontologie vis-à-vis des professionnels de santé et des patients.

Ces métiers nécessitent des équipes moins importantes en termes d'effectifs et traversent de surcroît des évolutions marquées. L'information promotionnelle se recentre sur l'accompagnement thérapeutique et l'orientation patient, ce qui a des incidences en termes de compétences. Il est ainsi demandé au/à la délégué(e) hospitalier/ère de détenir des compétences scientifiques renforcées et d'être capable d'assurer une posture et un rôle de conseil. La création et le développement de cette relation de proximité et d'accompagnement peut néanmoins s'avérer complexe dans un contexte de tensions importantes en termes d'effectifs et de disponibilités des professionnels hospitaliers.

Du fait de la montée en puissance des dispositifs médicaux connectés et des solutions multitechnologiques de santé, il peut également, selon les médicaments concernés devoir se former aux évolutions technologiques de ces équipements. Ces fonctions se voient également chargées d'une grande autonomie et responsabilisation dans le cadre de leurs missions sur leur territoire.

Le métier se transforme aussi du fait de la digitalisation des outils et du développement des supports multimédia, faisant évoluer les relations et la communication avec les différents acteurs.

