

Recueil des besoins

Le secteur a évolué depuis la proposition de 2003, et l'organisation même de l'entreprise a subi de profonds remaniements.

Le système décrit doit être actualisé et l'on a mené une enquête auprès des représentants les plus au fait des trois niveaux hiérarchiques de la visite.

I.1 Point de vue des visiteurs

On a interviewé des visiteurs de manière à avoir une vision plus proche du terrain. En particulier, le doyen des visiteurs, présent depuis 2001 en Normandie, a été rencontré.

On reprend ici les points évoqués.

Modification de l'organisation

Les choses ont bien changé depuis 2003. La hiérarchie a pris une vraie structure. On est tous des "collaborateurs", et on ne mélange plus les délégués, les responsables de secteurs avec les visiteurs.

Par contre, et ça c'est bien, il n'y a plus les départements de chaque sous-laboratoire. Même après la fusion avec Galaxy, on est tous sous la même enseigne.

Motif de la visite

Le motif de la visite est quelque chose de très standardisé. C'est extrêmement rare que ce soit un motif qu'on n'a pas déjà rencontré.

Le motif principal, c'est la périodicité puisque l'on voit les praticiens tous les 6 à 8 mois. Ça nécessite de bien tenir à jour les dates de visite pour chaque praticien.

En second motif viennent les nouveautés ou actualisations. Quand on sort un nouveau produit, un nouveau conditionnement, quand une nouvelle législation passe ou un taux de remboursement change.

Si la hiérarchie a des informations sur la chute de prescription dans la zone d'influence du spécialiste, c'est elle qui nous en informe et on essaye de prendre un rendez-vous rapide. C'est encore un motif courant, qui va avec le fait qu'on n'a pas senti beaucoup d'enthousiasme la fois précédente. On appelle ça du "remontage" entre nous.

Enfin, le médecin peut nous solliciter à l'occasion, parfois parce qu'il rencontre un cas pour la première fois et qu'il a besoin d'information complémentaire sur un médicament, soit parce qu'il constate des effets bizarres et qu'il veut des précisions.

Si vous informatisez, ce serait bien de nous faire choisir le motif dans une liste, plutôt que d'avoir à ressaisir.

Ce serait bien de disposer d'une possibilité d'avoir un motif "autre" qu'on pourrait préciser pour le rapport.

Présentations des produits et échantillons

A chaque visite, on note ce qu'on présente en particulier comme produits. Une visite, c'est deux produits maximum qu'on détaille. Au-delà, le praticien ne se souvient de rien ou il s'embrouille.

Il n'y a pas forcément de lien entre les échantillons offerts et ce qu'on a présenté.

On peut aller jusqu'à distribuer des échantillons de 10 produits différents pour un nouveau praticien, plus souvent c'est deux ou trois, voire rien du tout.

Le nombre d'échantillons qu'on distribue doit être enregistré pour des questions de comptabilité et de surveillance.

Praticiens

Il arrive qu'on vienne visiter un praticien et qu'on tombe sur son remplaçant.

Il faudrait pouvoir conserver la personne visitée dans votre logiciel en plus du praticien du cabinet, quitte à préciser qu'il a été vu en tant que remplaçant."

I.2 Point de vue du délégué régional

Le délégué de la région Nouvelle Aquitaine a amené les précisions suivantes :

*A chaque visite, le visiteur évalue le praticien sur sa connaissance des produits qu'il est amené à préconiser, il corrige ou complète l'information détenue par le spécialiste, il présente les nouveautés ou actualisations sur les médicaments et molécules du laboratoire. Le visiteur détermine la confiance qu'a le praticien dans les produits du laboratoire, et modifie le **coefficients de confiance** du praticien sur sa capacité à prescrire nos produits plutôt que ceux de la concurrence.*

Le visiteur peut offrir des échantillons de produits pour le praticien ou pour sa patientèle. Les échantillons étant des médicaments, ils font l'objet d'une obligation de suivi de la distribution.

Nous sommes intéressés par les dates de saisie des comptes-rendus.

Dans les saisies, il faudra impérativement qu'on retrouve le nom du visiteur. Il faut que toutes les zones obligatoires soient enregistrées, qu'on ne se retrouve pas avec un compte-rendu sans bilan, où le nom du médecin est manquant, où la date de visite n'apparaît pas.

On tolère que les rapports soient modifiés après saisie. On doit pouvoir garder la même souplesse d'actualisation dans le nouveau système.

I.3 Point de vue d'une responsable de secteur

La responsable du secteur Est a les attentes suivantes :

Les visiteurs sont réticents à noter le nombre d'échantillons, mais nous avons des obligations juridiques et comptables fortes à ce propos. Il faut impérativement que ce soit enregistré à l'unité près.