CQP Délégué à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire

Certificateurs
• L'UNION
• Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation des Industries de Santé

Date d'échéance de l'enregistrement
• 10/09/2024

Publics
• Salarié(e)s
• Demandeurs d'emploi
• Jeunes

Accès
• Après un parcours de formation continue
• En contrat de professionnalisation
• Par expérience

OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Le dispositif de création de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) a été mis en place après décision de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Industries de Santé (CPNEIS) par accord collectif du 13/12/1999, révisé le 19/01/2004. La branche de la fabrication et du commerce de produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire a adhéré à l'accord du 19 janvier 2004 relatif aux Certificats de Qualification Professionnelle de la branche de l'industrie pharmaceutique par un accord signé le 5 décembre 2012.

Une étude d'opportunité concernant la création du CQP Délégué à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire mise en œuvre en 2016 a fait suite à la parution de la loi du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt qui précise que « les personnes qui font de l'information par démarchage ou de la prospection pour des médicaments vétérinaires, y compris des aliments médicamenteux, sont tenus de satisfaire à des conditions de qualification définies par décret, qui garantissent qu'elles possèdent des connaissances scientifiques suffisantes. »

Le projet de décret associé prévoyait en effet :

- que le « délégué vétérinaire » devait posséder un diplôme, titre ou certification (CQP) qui attesterait de ses compétences et de ses connaissances scientifiques et réglementaires
- la reconnaissance des « Délégués Vétérinaires » ayant 3 ans d'expérience au 14 octobre 2014
- une période transitoire de 4 ans, à compter de la publication de la loi, pour une mise en conformité des « Délégués Vétérinaires » en exercice au 14 octobre 2014 et n'ayant pas 3 années d'expérience.

En effet, suite à la parution de cette loi, l'UNION et plus particulièrement le

N° de fiche

RNCP37413

CCN1

3063 - Fabrication et commerce des produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire

Nomenclature du niveau de qualification

Niveau 5

Code(s) NSF

212t : Soins des animaux, soins vétérinaires
312t : Négociation et vente

Formacodes

34573 : Action commerciale

Code(s) ROME

D1405 - Conseil en information médicale

2021 © Observatoire Compétences Industries

syndicat de l'Industrie du Médicament et réactifs Vétérinaire (SIMV) a réalisé une étude d'opportunité et de faisabilité auprès de ses entreprises adhérentes afin d'identifier les besoins en compétences des salariés.

État

Active

Il a été identifié des besoins en développement de compétences concernant :

- la transmission d'informations scientifiques et techniques sur les médicaments vétérinaires,
- la réglementation vétérinaire
- la pharmacovigilance et l'antibiorésistance
- la négociation commerciale selon la réglementation en vigueur

La mise en œuvre de ce CQP permet d'attester des compétences attendues par les entreprises et par la loi.

A l'issue de cette étude d'opportunité, le CQP Délégué à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire a été créé par la CPNEIS le 11 octobre 2016.

En 2021, un état des lieux de la mise en œuvre du CQP a été mené auprès d'entreprises de la branche et des organismes de formation habilités mettant en œuvre le CQP. Il a permis de démontrer l'intérêt de ce CQP pour les entreprises. Cet état des lieux a également permis de confirmer l'importance des compétences en lien avec la présentation des médicaments vétérinaires, l'importance du recueil et de la transmission des informations indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance, d'antibiorésistance et des défauts qualité. Enfin, les entreprises ont également réitéré leurs besoins en compétences liées à la relation commerciale et à la négociation commerciale.

De plus, il a été précisé par les entreprises que le CQP est une réponse efficace à l'obligation, pour les délégués réalisant la promotion et l'information sur les médicaments vétérinaires, d'être titulaire d'un diplôme, titre ou certification (CQP) qui attesterait de ses compétences et de ses connaissances scientifiques et réglementaires.

ACTIVITÉS VISÉES

- **Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :**

  Organisation de ses activités commerciales (prise de rendez-vous, préparation des rendez-vous, déplacement, gestion administrative …)

  - Formalisation de son plan d'action correspondant aux objectifs commerciaux de l'entreprise sur son secteur géographique et à sa gamme de médicaments vétérinaires
  - Prospection
  - Recherche d'informations sur les cibles potentielles (vétérinaires,

2021 © Observatoire Compétences Industries

cliniques vétérinaires, officine) et qualification des prospects
- Proposition et mise en œuvre opérationnelle des plans de prospection
- Suivi du prospect

Recherche et remontée d'informations commerciales, techniques, réglementaires et de vigilance sanitaire en lien avec les médicaments vétérinaires

- Recherches et remontée d'informations sur le marché, les clients et prospects cibles, la concurrence
- Remontée d'informations concernant les réclamations clients, la vigilance sanitaire sur les médicaments vétérinaires (pharmacovigilance)

Information et conseil sur les médicaments vétérinaires

- Identification des besoins et des attentes du client après entretien
- Présentation de la gamme de médicaments vétérinaires (indications, contre-indications, effets indésirables ….)
- Informations sur le bon usage des médicaments vétérinaires
- Réponse aux questions et aux objections des clients

Négociation et vente de médicaments vétérinaires

- Présentation des propositions commerciales au client
- Argumentation et réponse aux objections
- Négociation selon la politique commerciale et financière de l'entreprise
- Conclusion des entretiens et de la vente

Gestion et accompagnement des clients

- Développement d'une relation personnalisée avec les clients
- Suivi des commandes et mesure de la satisfaction des clients
- Mise en œuvre et/ou suivi des actions correctives en cas d'insatisfaction du client en collaboration avec les services pertinents

Suivi et reporting de son activité commerciale

- Actualisation du fichier de clients et de prospects
- Renseignement de tableaux de suivi de son activité et de sa performance commerciale
- Evaluation des résultats avec sa hiérarchie
- Proposition d'actions correctives concernant son activité commerciale à sa hiérarchie
- Transmission des résultats de ses activités commerciales sous forme de bilan d'activités, de compte-rendu, d'alerte …

BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc de compétences 1 – Conseil, information et formation

2021 © Observatoire Compétences Industries

scientifiques, techniques et réglementaires aux clients, sur les médicaments vétérinaires de sa gamme, dans le respect de la réglementation vétérinaire

- Expliquer les caractéristiques des médicaments vétérinaires de sa gamme (animaux concernés, pathologies traitées, classe thérapeutique, formes galéniques, posologies, pharmacologie, contre-indications, effets indésirables, bon usage du produit…)
- Expliquer et argumenter les avantages concurrentiels des produits de sa gamme
- Apporter les informations appropriées en fonction de l'interlocuteur et de ses préoccupations
- Répondre aux questions et aux objections du client
- Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle dans le respect des règles et consignes de l'entreprise
- Intégrer, dans son activité professionnelle, toutes les dispositions réglementaires du (de la) Délégué(e) à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire

Bloc de compétences 2 – Recueil et transmission des informations indispensables à l'évaluation des cas de pharmacovigilance, d'antibiorésistance et des défauts qualité

- Détecter, en toute situation, l'ensemble des cas de pharmacovigilance et des défauts qualité
- Recueillir les informations (critères minimaux) indispensables à l'évaluation des cas en fonction des dispositions réglementaires
- Déclarer l'information auprès des services concernés dans les délais fixés par l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Recevoir et écouter la problématique rencontrée par le client, la classer et orienter vers la procédure de prise en charge adaptée avec rigueur et méthode

Bloc de compétences 3 – Mise en œuvre d'un plan d'action commerciale

- Recueillir et exploiter des informations pertinentes sur les cibles de son secteur, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources et en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Identifier les enjeux et les problématiques de ses clients et prospects
- Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'entreprise pour assurer la relation client selon les règles et procédures en vigueur
- Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie

2021 © Observatoire Compétences Industries

- Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise (prise de rendez-vous, participation à des manifestations professionnelles, gestion administrative…) en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects
- Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise et des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Renseigner les tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant, identifier les écarts et alerter sa hiérarchie
- Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs internes (service commercial, marketing, affaires réglementaires, service communication, service technique) et externes en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant

Bloc de compétences 4 – Relation commerciale et négociation avec les clients selon la réglementation en vigueur afin d'établir une relation de partenariat de qualité et durable entre l'entreprise et le client

- Intégrer, dans son activité professionnelle, les obligations du (de la) Délégué(e) à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire
- Etablir un contact efficace et adapté avec le client
- Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- Rechercher des informations auprès du client sur l'état des stocks, les ventes réalisées et son potentiel
- Gérer et suivre les réclamations du client (recueil d'informations, analyse, transmission aux interlocuteurs appropriés)
- Assurer le suivi de la satisfaction du client dans une situation difficile
- Formaliser une offre commerciale (contrat, bon de commande) adaptée aux besoins du client dans le respect des procédures de l'entreprise en utilisant des aides (techniques, humaines, organisationnelles) adaptées, le cas échéant
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
- Conclure la vente

MODALITÉS D'ACQUISITION

2021 © Observatoire Compétences Industries

Les modalités d'évaluation du CQP sont organisées autour :

• D'un entretien associé à un recueil de preuves

• Des documents de preuves sont présentés par le candidat aux membres du jury d'évaluation afin de compléter les données recueillies par les membres du jury d'évaluation.

• ou de mise en situation simulée ou étude de cas concret.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

Le délégué à l'information et à la promotion du médicament vétérinaire exerce son activité pour les industries du médicament à usage vétérinaire, au sein de la direction des ventes.

Le marché de la fabrication et de la distribution de produits vétérinaires est estimé à 1 583 millions d'euros en 2020, soit une progression de 4,4% par rapport à 2019.

La Convention Collective Nationale de la Fabrication et du Commerce des produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire (IDCC1555) est notamment appliquée par des entreprises qui adhèrent aux organisations professionnelles suivantes :

- L'industrie du médicament (SIMV)
- L'industrie du diagnostic in vitro (SIDIV)
- La distribution de produits et de matériels vétérinaires (ANSVADM)
- Le façonnage, les matières premières, la distribution, le négoce, les études et les tests pour les activités pharmaceutiques, parapharmaceutiques et cosmétiques (FACOPHAR Santé)

En raison de leur appartenance à des groupes industriels du secteur de la Chimie ou de l'Industrie Pharmaceutique, des entreprises relevant normalement du champ d'application de la convention collective ne l'appliquent pas et se réfèrent plutôt à la convention collective dont dépend leur groupe.

Le chiffre d'affaires net des entreprises du médicament vétérinaire et du diagnostic adhérentes au SIMV s'élève en 2020 à 897 millions d'euros. Ce chiffre est en progression de 2% par rapport à 2019.

Au 31/12/2020, les entreprises adhérentes à l'une des quatre organisations professionnelles et appliquant la CCN « Fabrication et commerce de produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire » sont au nombre de 80 et regroupent environ 15 000 salariés.

2021 © Observatoire Compétences Industries

Il est à noter une progression de l’effectif entre 2019 et 2020 de 1,9%.

Le secteur d’activité ou famille de métier « commercial et marketing », cible de la certification, représente environ 16% des effectifs (soit environ 2400 salariés). Ce secteur d’activité comprend environ 54 % de femmes et 46 % d’hommes.

Type d’emplois accessibles :

- Exemples d’appellations du métier :
- Délégué vétérinaire,
- Délégué vétérinaire Animaux de compagnie,
- Délégué médical produits vétérinaires,
- Visiteur médical produits vétérinaires,
- Délégué pharmaceutique produits vétérinaires,
- Délégué commercial,
- Attaché commercial,
- Responsable Compte Clients.

ORGANISME DE FORMATION HABILITÉ

2021 © Observatoire Compétences Industries