

Publié ici avec l'accord de Hubert Chatelut, *Management Pharma*

Le Visiteur, le Médecin, le Siège, et le Net

Management Pharma, N° 3, Mars, 2002

Denise Silber, silber@basilstrategies.com, Basil Strategies (Paris, New-York), est expert des questions de performance, éthique, et qualité sur le Net Médical, en entreprise et au sein de groupes de travail Internet (Commission Européenne, IHC, CNOM-MES, ...) Le cabinet de conseil Basil Strategies améliore la performance de votre entreprise sur le Net Médical: workshops, stratégie, outils, évaluations, gap analysis.

Former les Visiteurs au Net ?

Il est vendredi midi et le soleil brille dans cette banlieue ouest de Paris (ou New York), très fréquentée de l'industrie pharmaceutique. Paul Martin, responsable E-Business de laboratoires M..., et personnage familier de nos lecteurs, est assez content. Un cadre heureux mérite que l'on s'y attarde. En effet Paul a pu concrétiser au cours des 9 mois écoulés depuis sa prise de fonction, neuf mois pendant lesquels il s'est donné à fond:

- l'intranet "PharmaKool" des laboratoires M, est opérationnel
- l'outil de e-crm est en place.

Paul espère désormais utiliser sa fonction de E-business pour enrichir plus directement le travail du Marketing d'où il est issu. Il va s'y consacrer dès son retour de voyage. "Quelques congés bien cumulés autour d'un pont, et je serai d'attaque."

Malheureusement le destin en a voulu autrement. Coup de fil de Caroline Meyer, Directeur de la Visite Médicale. "Le Big Boss vient de refuser ma demande de former les Visiteurs Médicaux au Net. Je dois annoncer cette formation lors du séminaire national jeudi prochain. Les visiteurs s'y attendent. Je passe te voir et nous nous y mettons dès lundi ?"

Arguments contre la formation des Visiteurs à Internet

La problématique de Paul et Caroline au sein des laboratoires M... n'est pas exceptionnelle. L'accès au Net au sein de l'industrie pharmaceutique ne fait pas l'objet d'une politique unanime, en ce qui concerne le Siège, et encore moins pour le terrain.

A la question, "A qui faut-il donner un accès au Net ?" on entend de tout.

"Ils vont passer un temps fou à surfer à titre perso, au lieu de travailler."

"Comment est-ce qu'on va contrôler leur activité ?"

"Tout cela coûte cher."

"Ils vont encore nous inonder de mails."

Ou encore : "Chez nous, ils n'ont pas accès au Net, mais à notre Intranet et nous limitons les sites auxquels ils peuvent accéder."

Cher Lecteur, qu'en pensez-vous ? Si le titre de cet article vous a intrigué, vous avez envie d'en savoir plus. Mais qui détient la réponse ? Les intéressés : les délégués ET les médecins.

silber@basilstrategies.com 33674781236

Savoir ce qu'en pensent les délégués et les médecins

Est-il utile, opportun, intéressant pour leur métier, que les VM aient accès au Net ?

Pour répondre à cette question en France (banlieue parisienne donc !), nous avons mené en Novembre, 2001, deux sondages simultanés, l'un auprès du panel représentatif de 140 délégués médicaux de la publication *Visite Actuelle* et l'autre auprès d'un panel de 107 médecins français internautes, inscrits à Quantimed, société spécialisée dans les enquêtes en ligne auprès de professionnels authentifiés.

Sondage au Panel « Visite Actuelle »

Questions posées aux Visiteurs Médicaux

Quelle est votre Fréquence d'utilisation du Net

Vos médecins vous parlent-ils du Net ?

Leur en parlez-vous ?

Souhaitez-vous leur communiquer des documents professionnels par le Net ?

Les médecins internautes ont-ils moins de 45 ans ?

Quels sites médicaux les intéressent-ils ?

Echangez-vous des mails avec vos médecins ?

Le Net vous apporte-t-il un plus ?

Votre laboratoire vous a-t-il formé au Net ?

Sondage au Panel « Quantimed »

Questions posées aux Médecins

Aimeriez-vous disposer de l'adresse e-mail des délégués que vous connaissez bien ?

Si vous aviez l'adresse e-mail d'un délégué, qu'en feriez-vous

Pensez-vous que le délégué qui connaît Internet a ou aura un plus par rapport à celui qui n'est pas connecté ?

Avez-vous déjà reçu des e-mails d'un laboratoire pharmaceutique, (siège et ou délégué) ?

La Voix du Terrain est clair : C'est Oui au Net.

Les réponses du terrain, tant du côté des délégués, que chez les médecins sont sans équivoque. Oui à Internet. Les délégués et les médecins internautes ont déjà une relation par le Net. Et il s'agit vraisemblablement des médecins et délégués les plus actifs.

C'est logique a posteriori, mais nous ne le savions pas.



**Deux-tiers des délégués utilisent déjà Internet,
-- qu'ils aient été formés ou pas**

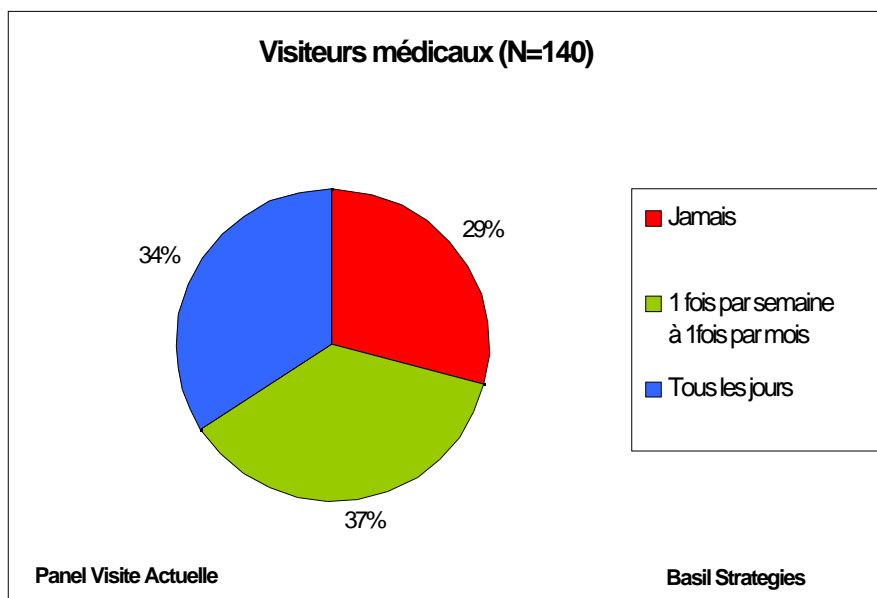
34% des VM utilisent le Net tous les jours,

37% de une fois par mois à une fois par semaine,

29% pas du tout.

Pourtant, seulement 20% d'entre eux ont été formés par leur laboratoire.

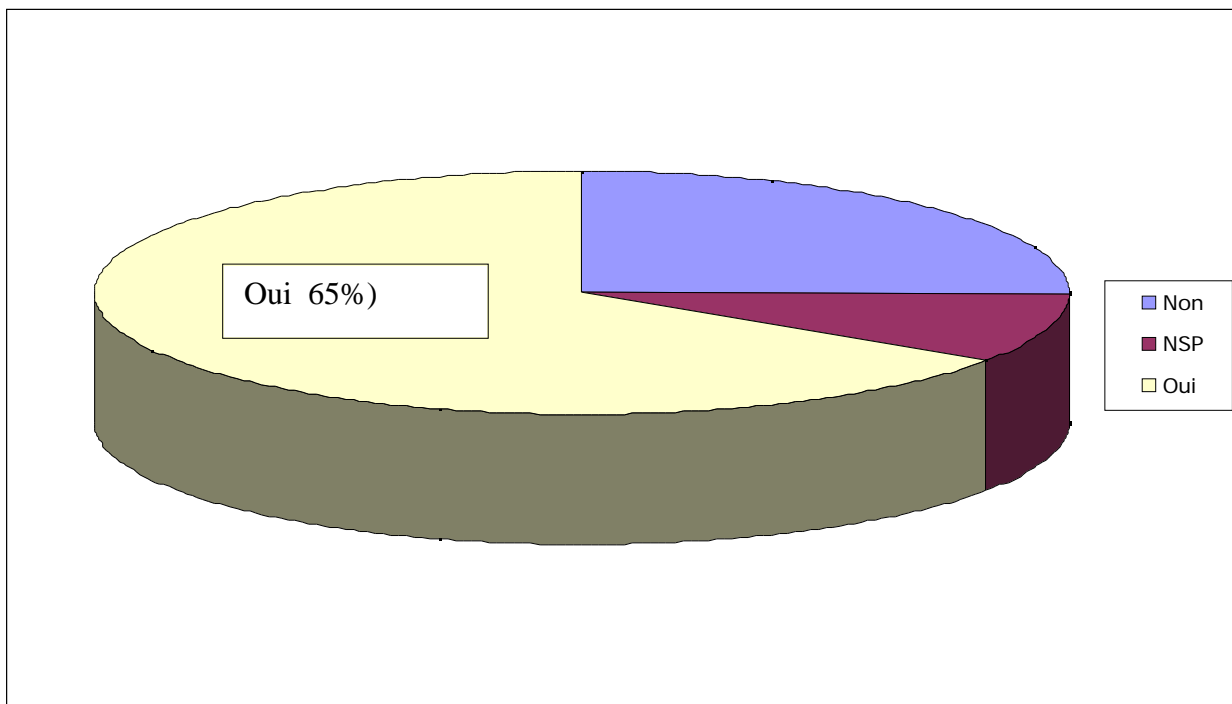
Question au Visiteur médical : « Utilisez vous Internet ? »



Les délégués internautes français ont le sens de l'initiative personnelle.
45% d'entre eux se sont auto-formés à l'usage du Net.

Question au Médecin Internaute

Aimeriez-vous disposer de l'adresse e-mail des délégués que vous connaissez bien ?



n = 107, Oui : 70, NSP :10, Non : 27 ; Enquête Basil Strategies/Quantimed

Le moyen de communication le plus apprécié des médecins reste celui du délégué médical. Il est donc tout à fait logique que les médecins perçoivent dans le Net la possibilité d'optimiser cette relation, sur le plan pratique.



La relation Délégué-Médecin Internaute contient déjà du Net

L'usage du Net par les délégués participe à leur relation avec les médecins français.

Dans le groupe de délégués qui utilisent le Net quotidiennement, 88% déclarent en parler en visite médicale, dont pour 64% à l'initiative du médecin.

Plus de la moitié (53%) des délégués connectés (70% de notre panel) ont déjà reçu des mails de médecins internautes.

La participation active des médecins internautes à cette relation avec le VM par le Net est confirmée par le sondage médecins .

65% des médecins internautes aimeraient disposer des adresses e-mail des délégués qu'ils connaissent bien.
28% des médecins internautes déclarent avoir déjà reçu des mails de délégués.

Les usages que font et feraient les médecins lors de cet échange par mail :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- demandes d'échantillons dans les limites réglementaires,- transmission de questions médicales au siège par l'intermédiaire du délégué,- gestion des rendez-vous,- organisation d'EPU. |
|--|

Le recours par le médecin au courrier électronique, plus pratique que l'appel téléphonique ou le courrier postal, le rend moins passif dans sa relation au délégué, et donc au laboratoire. Par conséquent, le médecin trouve tout seul des raisons d'échanger par le Net avec le visiteur.

Les médecins français nous le disent : « Le Net représente un plus concurrentiel pour le délégué. »

- 68% des médecins interrogés pensent qu'un VM qui connaît Internet représente un plus, par rapport à celui qui ne le connaît pas.

Du côté des délégués :

- 83% des délégués considèrent que le Net contient des informations utiles pour leur métier.
- 53% souhaitent dorénavant déjà communiquer des documents professionnels à certains médecins par le Net .

Constats et Recommandations

1. Le Net ne représente pas une menace au métier de Visiteur Médical . C'est un outil d'enrichissement de son travail direct avec le médecin.
2. Un grand nombre de délégués a déjà saisi l'opportunité de communiquer, en plus, par le Net avec certains de leurs médecins.
3. Certains médecins ont été eux-mêmes les initiateurs de la relation.
4. La relation délégué-Médecin autour du Net représente aujourd'hui une occasion de personnaliser et enrichir la relation, avant que la pratique ne se généralise.
5. La possibilité pour le médecin de poser une question à un siège par l'intermédiaire d'une personne connue enrichit sensiblement la communication médecin-laboratoire.
6. La difficile tâche d'organiser des réunions de type EPU est facilitée par le Net.
7. La possibilité pour le délégué de répondre à un médecin, grâce au Net, plus vite, et sans interrompre une consultation, est un facteur de sa performance.
8. Cette nouvelle relation demande à être mise au point. Et c'est le rôle de personnes expérimentées.
 - a. Le bon usage du courrier électronique n'est pas évident pour tous.
 - b. Les règles du bon usage du Net (ou « netiquette ») existent et s'apprennent.
 - c. Le laboratoire se doit d'être irréprochable

- d. Le Marketing, la Formation, et la Visite Médicale ont tout intérêt à collaborer pour mettre au point la stratégie et guidelines de cette nouvelle relation.

Optimiser l'utilisation du Net entre le délégué, le médecin, le siège.
De beaux jours en perspective pour Paul, Caroline, Bernard, et les autres .



www.basilstrategies.com

silber@basilstrategies.com 33674781236