



HAL
open science

Licence professionnelle Visiteur médical

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Visiteur médical. 2017, Aix-Marseille université - AMU. hceres-02028015

HAL Id: hceres-02028015

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028015v1>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Visiteur médical

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Santé

Établissement déposant : Aix-Marseille Université

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

L'objectif de la licence professionnelle (LP) *Visiteur médical* est de former des visiteurs médicaux pour assurer la promotion des spécialités pharmaceutiques auprès des professionnels de santé et entretenir une relation professionnelle avec eux afin de promouvoir les produits de santé et leur bon usage dans le respect de l'éthique. Le métier de visiteur médical pour les médicaments ne peut s'exercer sans ce diplôme.

Néanmoins, en raison des difficultés du secteur, au niveau national, le champ de compétences des diplômés a été élargi et la LP vise dorénavant à former à trois types de métiers : visiteur médical, délégué pharmaceutique (vente en officine) et technico-commercial de la santé (dispositifs médicaux). L'intitulé actuel de la LP au niveau national est devenu *Métiers de la promotion du médicament et des autres produits de santé*, ce qui n'est pas le cas dans le dossier déposé.

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de la LP sont bien indiqués. Ils visent à l'acquisition de connaissances scientifiques et médicales afin de former des visiteurs médicaux pouvant diffuser de l'information et répondre aux questions des professionnels de santé, tout en respectant l'environnement réglementaire et économique des produits de santé.</p> <p>C'est un diplôme entièrement professionnalisant, ouvert à la formation initiale et à la formation continue, pour des diplômés (bac +2, scientifiques ou non scientifiques).</p> <p>Il est habilité par le comité professionnel national de la visite médicale (CPNVM), ce qui permet l'obtention d'un diplôme universitaire de niveau II et d'un titre homologué, obligatoire, pour exercer la promotion des spécialités pharmaceutiques. La nouvelle orientation de la LP vers la promotion des dispositifs médicaux remboursables n'est pas actée dans l'intitulé actuel. Les nouvelles compétences attendues ne sont pas clairement développées.</p>
Organisation
<p>L'enseignement est structuré en 10 unités d'enseignement (UE) de six crédits chacune, si bien que le projet tuteuré (150 heures) et le stage en entreprise (de 12 à 24 semaines) ont le même poids que les autres UE, donc une faible valorisation au prorata du nombre d'heures effectuées. Sur un volume de 450 heures pour la partie académique, l'équilibre est bien assuré entre la partie théorique (276 heures) et la partie métier (174 heures). Il est conforme au référentiel de formation officiel pour la visite médicale et correspond à la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), notamment aux éléments de compétences à acquérir et aux secteurs d'activité et types d'emplois visés.</p>

<p>La formation assure une remise à niveau de 30 heures (biologie, chimie et physiologie) avant le début de la formation pour les étudiants non scientifiques, sans qu'il soit précisé combien d'étudiants sont concernés.</p> <p>Il n'est pas indiqué dans le dossier si le contenu de la formation, révisé et actualisé en 2014 par le CPNVM, a entraîné des modifications de programme, dans le cadre de l'ouverture de la LP à la promotion des dispositifs médicaux.</p>
<p>Positionnement dans l'environnement</p>
<p>Cette LP est l'une des trois dernières licences à délivrer le diplôme de visiteur médical. Elle est la seule sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) et a pu établir, au cours du temps, de solides partenariats avec les entreprises du médicament (18 laboratoires pharmaceutiques). La formation est habilitée par le CPNVM, instance paritaire chargée du bon fonctionnement et de l'adaptation du dispositif de formation des visiteurs médicaux.</p> <p>Deux formations concurrentes sont proposées à l'Université de Montpellier I et à celle de Toulouse II (formation par alternance uniquement en partenariat avec les laboratoires Pierre Fabre). L'idée d'un rapprochement des trois universités paraît judicieuse pour analyser et assurer la pérennité de la LP.</p> <p>L'absence d'indications concernant la place des entreprises du secteur des dispositifs médicaux dans l'environnement ne permet pas de conclure à une adéquation de la nouvelle stratégie aux besoins locaux.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>
<p>L'équipe pédagogique est constituée de 10 enseignants-chercheurs (les deux tiers) dans le domaine de la biologie et de la santé et de seulement cinq professionnels de la visite médicale des produits de santé, ce qui ne permet pas de couvrir l'ensemble des connaissances à acquérir, en particulier sur certains dispositifs médicaux. Près de 200 heures en communication sur les spécificités du métier sont assurées par un ancien cadre qui a créé sa société après 20 ans de management dans l'industrie pharmaceutique.</p> <p>La LP ayant des partenariats avec 18 entreprises du secteur des produits de santé, il est regrettable que ces dernières ne participent pas directement aux enseignements.</p> <p>L'équipe se réunit plusieurs fois par an pour des réunions pédagogiques, le recrutement ou les jurys d'examen. Il semble qu'aucun étudiant ne participe aux réunions d'amélioration du programme (mais un représentant étudiant est présent dans le conseil de perfectionnement)</p> <p>Le dossier ne précise pas si l'équipe pédagogique est épaulée par des structures administratives de l'AMU, pour des tâches annexes qui relèvent de l'établissement, notamment le suivi des diplômés.</p>
<p>Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études</p>
<p>L'effectif de la LP est faible, malgré la fermeture des autres LP et des inscriptions en progression (30 en 2015-2016). L'attractivité pour cette formation, mais surtout pour le métier, est donc peu importante. Le dossier ne fournit aucune indication sur le nombre de candidats autorisés à se présenter à l'entretien de sélection, ni sur celui des candidats admis, ni sur celui des inscriptions définitives. L'effectif reste néanmoins constant autour de 10 étudiants, mais tous ne sont pas diplômés, ce qui pose un problème sur leurs motivations. La formation attire une proportion majoritaire d'étudiants en formation continue (salariés ou demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle), mais aucun tableau ne permet d'évaluer leur profil.</p> <p>Le public est très hétérogène, avec une grande majorité issue de deuxième année de licence (L2), comportant de nombreux non scientifiques. Il n'est pas indiqué dans le dossier le nombre d'étudiants concernés par promotion. Cela explique peut-être la variabilité des taux de réussite (80 % en 2012/2013 et en 2014/2015, 55,6 % en 2013/2014 et 33 % en 2012/2013, à cause de nombreux abandons).</p> <p>Les insertions professionnelles directes à l'issue du diplôme sont conformes aux objectifs de la formation et aux métiers du RNCP. L'enquête nationale de l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) sur l'insertion, 30 mois après l'obtention du diplôme, pour la promotion 2012 n'est pas très représentative, vu le faible nombre de répondants. Les enquêtes internes ont un meilleur taux de retour, mais en raison du faible effectif, il aurait été souhaitable d'établir un tableau indiquant le nombre de diplômés par type d'emploi occupé et par secteur d'activité, ce qui aurait permis une meilleure lisibilité de l'adéquation de la formation.</p> <p>La poursuite d'études reste exceptionnelle, une seule personne entre 2011 et 2016 (en master 1 <i>Management public</i>)</p>
<p>Place de la recherche</p>
<p>Cette LP n'a pas vocation à mettre en œuvre des travaux de recherche, par contre les étudiants doivent être capables d'analyser les résultats des essais cliniques et de valoriser le caractère innovant des produits de santé qu'ils présentent aux professionnels de la santé.</p> <p>Le programme national du CPNVM comprend l'apprentissage de la lecture critique d'articles, il est dommage qu'il n'en soit pas fait référence surtout s'il fait réellement partie de la formation. Si ce n'est pas le cas, cet apprentissage devrait figurer dans le programme.</p> <p>Les UE apportent les connaissances scientifiques indispensables et le projet tuteuré ainsi que le stage offrent l'opportunité d'appliquer ces savoirs en situation professionnelle. Il est dommage que le dossier n'en tienne pas compte.</p>

Place de la professionnalisation
<p>La participation des professionnels dans la formation s'organise tout au long de l'année. Une partie du programme est réservée à la communication et à des mises en situation, et est réalisée par des professionnels de la visite médicale. Il est dommage que le dossier ne s'appuie pas davantage sur le livret de suivi de l'étudiant, conçu par le CPNVM et l'Association des enseignants de la formation des visiteurs médicaux (AEFVM), qui permet d'évaluer au cours de la formation et lors du stage l'acquisition des compétences métiers correspondant aux sept UE (le dossier ne fait référence qu'au suivi de stage, d'où la qualification choisie de carnet de stage).</p> <p>La fiche RNCP reprend de manière synthétique les compétences visées par le diplôme et le contenu de la formation, ainsi que les conditions d'obtention du diplôme pour la visite médicale.</p> <p>Pour favoriser l'insertion professionnelle des étudiants, des partenariats ont été mis en place avec les entreprises du médicament, sans que l'ancienneté de ces partenariats ne soit mentionnée, ni actualisée avec des lettres de recommandation.</p> <p>Le métier de visiteur médical tendant à disparaître, d'autres compétences doivent être développées pour le marché des dispositifs médicaux. Dans cette optique, un enseignement d'anglais paraît indispensable, avec la mise en place éventuelle d'une certification (type <i>Test of English for International Communication</i>, TOEIC). Des aptitudes à la négociation des marchés semblent incontournables pour la promotion des dispositifs médicaux et il n'est pas précisé dans le dossier si de tels enseignements sont prévus.</p>
Place des projets et des stages
<p>Le projet tuteuré donne lieu à la rédaction d'un mémoire et fait l'objet d'une présentation orale évaluée par un jury d'enseignants et de professionnels. Par ailleurs, « un visuel » réalisé à partir du mémoire du projet est présenté à des médecins et utilisé dans le cours de communication du premier semestre. Il serait judicieux d'explicitier son contenu. La réalisation de projets tuteurés spécifiques aux dispositifs médicaux n'est pas mentionnée.</p> <p>Le stage pratique de trois mois minimum, imposé par les textes officiels, est encadré par un maître de stage de l'entreprise et par un tuteur enseignant, qui assure la coordination avec l'entreprise et suit l'acquisition des compétences du livret de suivi (les compétences sont analysées par l'étudiant et par le tuteur, et un avis est formulé et validé pour la prochaine évaluation, gage de progression plus rapide des acquis).</p>
Place de l'international
<p>Le métier de visiteur médical est différent d'un pays à l'autre, car il est fortement dépendant de la réglementation des médicaments et des produits de santé, qui varient selon les exigences sanitaires et économiques, notamment en ce qui concerne leur promotion. Ceci justifie l'absence de partenariats internationaux. Il est à noter que la formation en France est reconnue de qualité, notamment dans les pays francophones. Il est précisé qu'un certain nombre d'étudiants maghrébins désirent suivre cette formation, qui est un atout pour leur CV, mais il n'est pas indiqué si des diplômés sont concernés à ce jour.</p> <p>La LP ne propose pas d'enseignement en langue anglaise, ce qui est obligatoire dans les licences professionnelles. L'ouverture vers les métiers de la promotion des dispositifs médicaux implique l'existence de notices en langue anglaise. Cet enseignement semble prévu dans la prochaine maquette.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Cette LP présente en théorie de nombreuses sources de recrutements possibles, avec un volet non négligeable de retour à l'emploi ou de reconversion professionnelle, depuis quelques années. Concernant le recrutement dans le cadre d'une reconversion, aucun élément du dossier ne permet de connaître les profils qui bénéficient le plus du choix de cette LP pour l'obtention d'un poste.</p> <p>Les modalités de recrutement sont adaptées aux objectifs de la LP avec une attention particulière portée aux titulaires de bac +2 non scientifiques. Ces derniers bénéficient d'une remise à niveau en biologie générale, avant l'entrée en formation, en début du premier semestre. Il est proposé de mettre en place dans le futur des cours de soutien pour les étudiants en difficulté (10 heures travaux pratiques, TP), ainsi que d'utiliser la plateforme numérique de l'Université AMETICE pour des tests d'autoévaluation de type questionnaires à choix multiples (QCM) et des tests interactifs.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les enseignements sont pour la plupart réalisés classiquement en présentiel. La méthode pédagogique est basée sur des cours magistraux, mais aussi sur des mises en situation pour les compétences métiers. Un point fort de la formation est l'utilisation des logiciels métiers (GERS, XPONENT) dont la maîtrise est primordiale. Les étudiants ont à leur disposition tout le matériel nécessaire au quotidien du visiteur médical (visuels de promotion, résumés des caractéristiques du produit, fiches de transparence), abonnement à la revue de référence du métier, ce qui permet de les mettre en</p>

<p>situation professionnelle dès la formation (simulations de visites en face à face, jeux de rôle, simulations d'entretiens d'embauche). Cet apprentissage encadré par les professionnels est un véritable atout pour le futur.</p> <p>La place du numérique est quasi-inexistante, elle consiste essentiellement en la recherche d'informations. Une formation à AMATICE, l'application numérique de l'Université dédiée aux cours en ligne et aux exercices d'autoévaluation, est prévue prochainement pour les candidats qui n'ont pas suivi une première année de licence (L1) à l'UMA. Ces points à améliorer sont bien notés dans le rapport qui souligne les carences de l'enseignement en ligne actuellement.</p> <p>Une mutualisation des cours d'auto-formation en anglais pourrait être effectuée avec la LP <i>Maintenance et technologies biomédicales</i>, les compétences en langue anglaise étant <i>a priori</i> les mêmes.</p> <p>L'accueil d'étudiants en situation de handicap est en cours de discussion et le dossier ne donne pas plus d'information. Des aménagements d'emploi du temps pour les sportifs de haut niveau sont mis en place par un chargé de mission de l'AMU.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>Les évaluations des étudiants sont faites sous forme d'examens écrits ou oraux durant la formation, en contrôle continu. L'oral est mis en avant, ce qui est logique pour un métier d'information, mais le nombre d'heures consacrées n'est pas mentionné. Toutes les UE donnent le même nombre de crédits, avec le même coefficient, cela ne valorise ni le projet tuteuré (150 heures), ni le stage professionnel (au minimum de trois mois), qui ainsi deviennent équivalents à des modules de 50 à 60 heures. Il est à noter une incohérence dans le dossier pour les coefficients attribués à chaque UE, qui selon les cas, sont mentionnés 3 ou 2.</p> <p>Les règles d'obtention de la licence sont conformes aux textes, les UE sont compensables, sans notes éliminatoires et la licence est délivrée en cas de moyenne générale supérieure ou égale à 10. Les étudiants non admis peuvent capitaliser les UE pour lesquels ils ont obtenu une note supérieure à 8.</p> <p>Il semble que les étudiants non scientifiques aient du mal à valider un certain nombre d'UE. L'autoévaluation par les étudiants, qui ne semble pas mise en place de manière formalisée, pourrait probablement éclairer le choix des méthodes pédagogiques des différents intervenants.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>Les compétences préprofessionnelles, disciplinaires et transversales sont bien définies et correspondent au programme pédagogique proposé au niveau national pour toutes les LP <i>Visiteur médical</i> et validé par le CPNVM et l'Association pour la gestion de la formation des visiteurs médicaux (AGVM). Le livret de suivi, également élaboré par le CPNVM, permet de valider l'acquisition des compétences tout au long de la formation. Il est étonnant qu'il ne figure pas comme un élément de suivi dans le dossier, car ce livret est rempli par le responsable de la formation au fur et à mesure des validations obtenues. Il est remis à l'étudiant avant son départ en stage et est alors rempli par le maître de stage pour valider les compétences terrain. Il constitue donc un véritable portefeuille de compétences pour l'étudiant. Il peut même servir de référence lors d'un entretien d'embauche, grâce aux signatures et cachets officiels dont il est doté.</p> <p>L'Université semble réfléchir à l'élaboration d'un portefeuille de compétences, alors que le livret de suivi existe déjà et ne nécessite probablement que quelques modifications pour s'adapter aux spécificités de l'AMU. Il semble qu'à l'heure actuelle, ce livret de suivi ne soit utilisé par l'équipe pédagogique que pour sa deuxième partie, consacrée au stage en entreprise, d'où son intitulé « carnet de stage ».</p> <p>L'évaluation des compétences reste donc à améliorer. De même des certifications seraient souhaitables, par exemple le TOEIC pour la langue anglaise.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>Le suivi des diplômés doit être amélioré, avec la mise en place de véritables procédures d'enquête interne, à l'instar de ce qui existe dans les autres LP de l'AMU. Ceci est d'autant plus important que se pose la question de la pérennité de cette formation.</p> <p>Ce suivi des diplômés semble un point faible de la formation, bien qu'il soit considéré comme point fort par les responsables de la licence « nous gardons des contacts avec nos anciens étudiants et nous tenons un suivi des embauches », ce qui est en contradiction avec la phrase : Les enquêtes sur l'insertion professionnelle devraient être plus approfondies.</p> <p>Le suivi des diplômés par l'OVE à 30 mois, avec un taux de réponses à l'enquête inférieur à 50 %, s'adresse à un faible échantillon de personnes (sept en 2011/2012), il est donc difficile d'affirmer que l'insertion professionnelle est bonne, et ce d'autant que les effectifs de chaque promotion sont faibles (une dizaine de personnes en moyenne, qui sont suivies pendant un an par une équipe pédagogique restreinte, donc un suivi quasi individuel).</p> <p>Il faudrait recommander la mise en place d'enquêtes internes faite par la direction de la LP à six-huit mois, qui pourrait être épaulée par une association d'anciens étudiants.</p>

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Un conseil de perfectionnement existe depuis 2014 et sa composition ne répond pas complètement aux recommandations de l'arrêté du 22 janvier 2014 car l'administration n'y est pas représentée. Le rapport n'indique pas si l'étudiant présent est en formation continue ou en formation initiale. Le conseil pourrait judicieusement être complété par un diplômé de plus de trois ans.

Il se réunit une fois par an. Les personnalités extérieures contribuent à analyser les évolutions des compétences attendues dans leur secteur professionnel, d'où l'intérêt d'avoir des représentants de chaque secteur, visite médicale de ville et hospitalière, assurant la promotion des produits de santé (médicaments de spécialité ou génériques, dispositifs médicaux)

Il n'existe pas actuellement de procédures d'autoévaluations mis en place par la LP. Elle est en cours de réalisation, mais pas encore effective.

En effet, l'enquête de l'OVE, réalisée à 30 mois après le diplôme obtenu en 2012 révèle que sur trois répondants, un seul est en emploi, ce qui n'a aucune signification.

La composition du jury est respectée, mais l'absence de représentants étudiants est à noter.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Métiers visés bien identifiés avec un diplôme obligatoire pour exercer le métier de visiteur médical en France, bientôt exigé pour la promotion des dispositifs médicaux.
- Programme élaboré et validé par les professionnels du secteur de la visite médicale, parfaitement adapté au référentiel métier (complémentarité entre enseignements scientifiques et connaissances métiers).
- Recrutement d'étudiants issus de L2.

Points faibles :

- Programme pédagogique insuffisamment adapté aux objectifs affichés de la LP sur la promotion des dispositifs médicaux.
- Effectif restreint et manque d'attractivité de cette LP pour des candidats venus d'autres régions.
- Métier de visiteur médical en voie de disparition.
- Absence de données chiffrées récentes sur les besoins du secteur pour les métiers visés.
- Absence d'enquêtes sur les postes réellement occupés par les diplômés en fonction de leurs parcours.
- Absence de relations avec les deux autres LP *Métiers de la promotion du médicament et des autres produits de santé* (Toulouse et Montpellier).
- Absence de mutualisation de l'enseignement avec les autres LP du secteur santé de l'AMU.

Avis global et recommandations :

L'avenir de cette LP *Métiers de la promotion du médicament et des autres produits de santé* est en jeu en termes de débouchés et de l'adéquation de la formation aux objectifs à atteindre. Une enquête interne de la direction de la LP devrait être réalisée auprès des 18 entreprises partenaires, du CPNVM et des anciens diplômés pour cerner davantage les besoins du secteur local en visiteurs médicaux et en attachés technico-commerciaux de la santé, dans les cinq années à venir, avec des données chiffrées.

L'existence à l'UMA de deux LP davantage techniques, correspondant au même champ d'activité, devrait favoriser les partenariats avec le secteur biomédical : LP des industries chimiques et pharmaceutiques, spécialité *Produits de santé et cosmétiques* et LP *Maintenance et technologies médicales*. Une mutualisation de certains enseignements entre la LP *Visiteur médical* et la LP *Maintenance et technologie médicale* pourrait être envisagée (par exemple anglais scientifique, environnement hospitalier, réglementation, etc.).

Il ne faut pas négliger les difficultés que connaissent actuellement les entreprises du médicament pour la promotion des produits de santé. Un site dédié d'orientation professionnelle a d'ailleurs été créé par le LEEM (Les entreprises du médicament) et les organisations syndicales, pour aider les visiteurs médicaux, dans leur évolution de carrières, en raison de la baisse programmée des effectifs (en 10 ans 10 000 emplois ont été supprimés-source LEEM).

En raison de la baisse des effectifs et des débouchés dans l'état actuel du marché de l'emploi et du fait qu'il s'agit d'une licence professionnelle, il n'est pas possible de recommander la pérennité de cette formation.

Observations de l'établissement

Le Président de l'université

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
HCERES
Directeur du Département d'Évaluation des
Formations

Objet : Observations aux rapport d'évaluation
des experts HCERES sur les formations
N/Réf. : DEVE/PF/IDP/NA

Dossier suivi par Nathalie ALMERAS
Tél : 04 42 17 27 31
nathalie.almeras@univ-amu.fr

Pièce(s) jointe(s) : 1 document

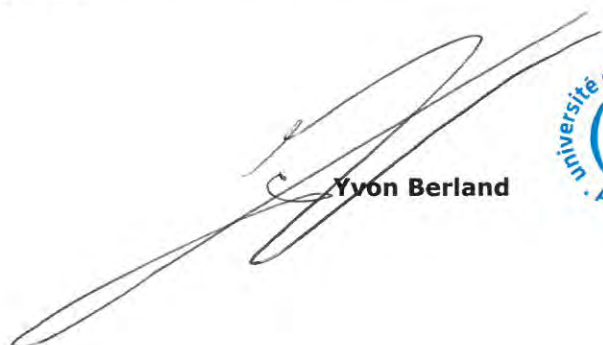
Marseille, le lundi 24 avril 2017

Monsieur,

Nous faisons suite à votre mail du 6 avril 2017 dans lequel vous nous communiquez le rapport d'évaluation HCERES sur les formations et les champs de formations.

Les responsables de la formation ont bien pris connaissance de l'évaluation et n'ont pas d'observation à formuler.

Nous vous souhaitons bonne réception et vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de nos respectueuses salutations.


Yvon Berland

