

case study

LE CLIENT

En tant que Training Manager chez SANOFI-AVENTIS (Suisse) SA, Brigitte HANGGI est responsable de la formation d'une soixantaine de délégués médicaux.

A ce titre elle a été amenée à mettre en œuvre des formations à distance qui sont supportées par la plateforme MOS Chorus hébergée par la société MOS.

BUSINESS ENVIRONMENT

Le secteur de la Pharmacie connaît de profondes mutations. Comme nombre de grands laboratoires, SANOFI-AVENTIS est de plus en plus confronté à la concurrence des génériques. La réglementation des métiers de la santé et de la pharmacie devient par ailleurs toujours plus contraignante.

Le dispositif de formation de SANOFI-AVENTIS doit répondre à ces enjeux d'amélioration de la productivité des formations et de suivi plus étroit des connaissances acquises par les délégués médicaux en contact permanent avec les médecins.

CHALLENGE

Problématique Formation/Compétences

Le challenge principal du dispositif eLearning mis en œuvre par Brigitte HANGGI est de former de façon continue ces personnels itinérants et de s'assurer qu'ils ont bien acquis les connaissances requises dans un environnement en perpétuel changement.

"Il s'agit d'une formation médicale et scientifique, devant permettre aux délégués médicaux d'être des interlocuteurs fiables pour les médecins qui prescrivent nos médicaments."

SOLUTIONS

Du développement des cours...

Le générateur de contenus intégré dans MOS, qui en fait un véritable LCMS (Learning Content Management system), a été largement utilisé par SANOFI-AVENTIS Suisse.

Brigitte HANGGI a assuré la conception pédagogique d'un grand nombre de modules, qui ont ensuite été réalisés avec ce générateur par une

équipe interne constituée de collaborateurs du marketing et du médical, ou par les équipes de l'éditeur MOS.

Ces contenus médicaux et scientifiques portent par exemple sur les pathologies du périmètre d'un médicament et permettant aux délégués médicaux d'apprendre à utiliser les études fréquemment publiées dans le secteur de la santé.

"Nous pouvons utiliser des modules développés dans d'autres entités de SANOFI-AVENTIS, bien que nous les développons souvent par nous-mêmes : nous avons parfois le droit d'offrir de nouvelles thérapies pour les patients plus rapidement en Suisse qu'en France ou en Allemagne... Ceci dit, on s'échange volontiers nos cours, avec les entités du groupe en France ou en Autriche en particulier..."

Cette mutualisation est d'autant plus utile que les cours constituent maintenant un catalogue dense, avec des modules couvrant de nombreux domaines : diabète, cardiologie, oncologie touchant à des médicaments phares comme Plavix ou Lantus... jusqu'à un cours sur le système de santé suisse... La disponibilité de ces modules se révèle très utile, quand un nouveau délégué médical entre dans l'entreprise, après que les formations aient déjà eu lieu.

... à leur utilisation en blended learning

Si le eLearning permet de raccourcir la formation des délégués médicaux et de la rendre plus efficace, Brigitte HANGGI ne la conçoit pas comme isolée des "formations en classe" :

"Les délégués médicaux utilisent les modules pour se mettre à niveau avant la formation en salle. Notamment ils passent des tests dont les résultats sont connus par le formateur avant le démarrage de

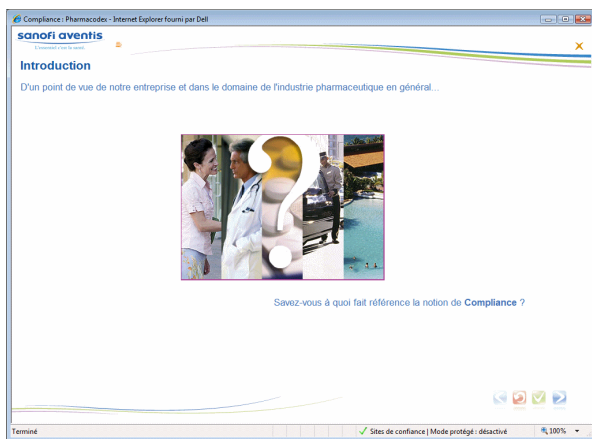
la formation présentielle, ce qui permet à celui-ci de prendre en compte les points faibles, de revenir dessus lors de la formation en classe et de les clarifier.

Ceci permet d'adapter la formation au niveau du groupe et de surélever le niveau de départ de la formation.

Les apprenants peuvent aussi accéder aux contenus en ligne après leur formation pour faire toutes les répétitions qu'ils souhaitent, ce qui permet de mieux ancrer la mémorisation des contenus nouvellement acquis."

Le support de formation papier n'est pas oublié, au contraire, car c'est lui que les délégués médicaux pourront être amenés à consulter devant le médecin quand celui-ci pose une question très spécifique.

"Si l'on voulait résumer notre approche blended learning, je la présenterai comme la séquence suivante : "autodiagnostic en ligne, formation présentielle, évaluation en ligne, formation en ligne".



MOS Chorus, une plateforme hébergée, puissante et conviviale

SANOFI-AVENTIS (Suisse) SA diffuse les contenus eLearning ainsi créés via la plateforme MOS Chorus hébergée chez l'éditeur.... « ce qui nous évite d'avoir à nous préoccuper du support technique, sans pour autant nous empêcher d'administrer la plateforme en interne, avec une charge de travail qui ne dépasse guère 2 heures par semaine...

Il s'agit notamment de paramétrer l'affectation des cours aux apprenants, de décider des délais où l'accès aux modules eLearning est ouvert...

MOS Chorus étant vraiment simple à utiliser, nous avons reçu une formation de courte durée pour en assurer l'administration. Pour les rares fois où nous avons besoin de mettre en œuvre des fonctionnalités plus complexes, nous faisons appel à la société MOS."

SANOFI-AVENTIS ne proposant pas de tutorat aux apprenants, la plateforme MOS Chorus a été paramétrée pour faire automatiquement les relances aux collaborateurs en retard dans le suivi de leur parcours de formation.

La question fondamentale des évaluations

"SANOFI-AVENTIS (Suisse) SA évolue dans un contexte politique toujours plus réglementé, dans lequel la question de l'évaluation des connaissances des salariés en général, et des délégués médicaux en particulier, se pose en permanence.

De ce fait, on doit s'assurer que nos employés, en particulier ceux qui sont en contact direct avec nos clients, sont au courant des derniers changements de législation."

Utilisés comme instrument pédagogique dans une stratégie de formation blended learning, les tests ont réussi à se faire accepter.

Nos formations en ligne sont très appréciées, notamment lors du lancement d'un nouveau produit...

"Au point que les délégués médicaux qui ne sont pas concernés souhaitent aussi passer par le cours online réalisé à cet effet !"

Le principe de base est respecté : les résultats individuels restant confidentiels, seules les statistiques générales sont publiées ; le manager a toutefois un droit de regard qui lui permet d'aider son collaborateur qui rencontrerait une difficulté.

LES BONNES PRATIQUES

Le dispositif ne pourrait fonctionner sans une sensibilisation des managers. "Nous avons fait en sorte qu'ils soient impliqués dans la formation des délégués médicaux qu'ils supervisent, en leur donnant accès aux données individuelles constituées par les apprenants dans le suivi de leur parcours de formation."

Certains managers traitent maintenant de ces éléments dans les entretiens qu'ils ont mensuellement avec leurs collaborateurs.

Les réponses aux tests de connaissances figurent dans les supports de formation papier... "Les

délégués médicaux peuvent les utiliser pendant le test en ligne, pour rechercher les réponses, ce qui est une bonne façon de leur apprendre à utiliser ce support, et à se préparer à s'en servir pendant l'entretien avec le médecin en cas de besoin."

EXTENSION ET PERSPECTIVES

Parmi les innovations prometteuses, Brigitte HANGGI pointe le "mobile learning" : "Les progrès sont énormes depuis 2 ans, les écrans des mobiles de taille et les réseaux de plus en plus puissants et de qualité suffisante pour jouer des contenus de formation en ligne, particulièrement adaptés au service de nos délégués médicaux".

En revanche, les essais de formation synchrone à distance se sont révélés décevants, souvent pour des questions d'ordre organisationnel. "Notre public n'est pas encore prêt à suivre des classes virtuelles, incompatibles avec leur emploi du temps d'itinérants".