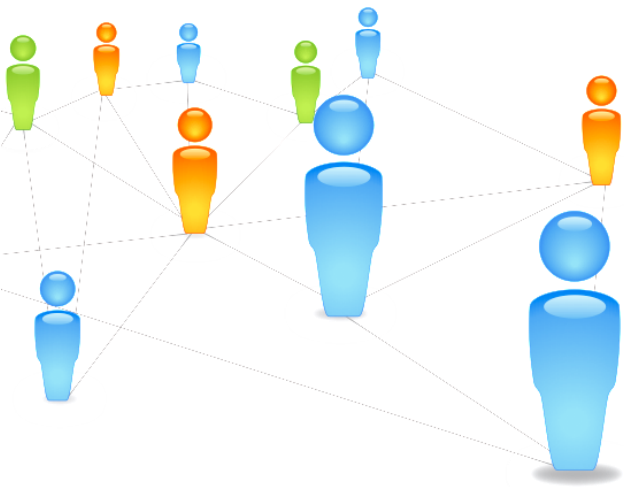


# Qualité de la visite médicale et Satisfaction médecin



**De nouveaux KPI de pilotage**  
**Réunion Infostat 16 Janvier 2015**

# Qu'est ce qu'une visite « de qualité » ?



# Le rôle central du visiteur médical de demain



**BON USAGE**  
Pharmacovigilance  
Effets secondaires

**EXPERTISE**  
Scientifique  
Médico-économique

**INFORMATIONS  
UTILES**  
Patients  
Innovation

**ACCOMPAGNEMENT**  
Multicanal  
Services

**INTERACTIVITÉ**  
Écoute  
Partenaire



# Notre nouvelle offre Cegedim : de nouveaux KPI sur l'information médicale



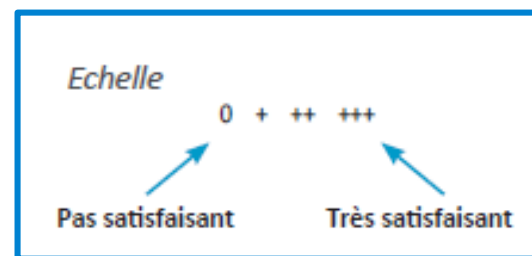
- **Objectif : mesurer et piloter la qualité des échanges entre les visiteurs médicaux et les médecins afin de l'améliorer**
  
- **Notre méthodologie «données nominatives » permet de répondre aux impératifs de mesure suivants :**
  - mesures sectorielles et/ou régionales ;
  - mesures robustes, opposables et auditables ;
  - mesures actualisables ;
  - mesures personnalisées : réalisées sur les médecins réellement vus par le laboratoire

# Comment objectiver les critères Qualité ?



- **Etudes spécifiques à chaque laboratoire reflétant votre activité réelle**
- **A partir de questionnaires mutualisés et d'un nombre élevé de répondants pour des KPI sectoriels : Granularité unique**
- **Mesure de la satisfaction médecins de votre laboratoire versus la concurrence**
- **2 vagues par an**
  - 1<sup>ère</sup> vague : disponible depuis fin Juin
  - 2<sup>ème</sup> vague : mise à disposition fin Janvier

OneKey MG Spécialistes	Vos médecins vus	Savoir-faire Icomed
Pilotage		Représentatif
KPI sectoriels	Comparatif laboratoire	Satisfaction médecins





- **Consolider les réponses nominatives par secteur pour obtenir des KPI**
  
- **Respecter des impératifs de robustesse:**
  - Etre représentatifs des vus au secteur
    - 3 critères analysés :sexe, âge et taille d'agglomération
    - Autres critères analysés sur les MG : PVM, Potentiel
  
  - Avoir un nombre de médecins répondants représentatifs déterminé par notre service statistique
    - MG : 50 répondants et représentatifs / secteur soit sur un réseau de 80 secteurs 4 000 répondants nécessaires



→ **Questionnaire sur 6 items clés**



→ **Existant depuis 2013 avec un 1<sup>er</sup> partenaire AstraZeneca**



→ **Auprès des médecins généralistes et 5 spécialités ville et hôpital : cardiologues, diabétologues, psychiatres, oncologues, pneumologues hospitaliers**

→ **Liste de laboratoires adaptée à chaque spécialité et possibilité de reconsolider l'environnement concurrentiel propre à chaque laboratoire**

# Analyse autour de 6 items clés



## INDICATIONS ET BON USAGE

*Le délégué a délivré une information conforme aux indications et au bon usage pour les produits présentés*



## MODALITES DE RECEPTION

*Le délégué a respecté vos modalités de réception et tenu compte de vos contraintes d'organisation*



## INFORMATIONS UTILES

*Le délégué vous a apporté, de manière convaincante, des informations utiles pour vos patients et votre pratique*



## EXPERTISE

*Le délégué a un niveau de connaissance scientifique et de compréhension de l'environnement médical adapté à ma pratique*



## INTERACTIVITE

*Le délégué a une capacité d'écoute et d'échange*



## ACCOMPAGNEMENT

*Le délégué sait me proposer des services utiles et des solutions (réunions de formations, services en ligne...)*







De façon générale, quels sont pour vous les critères d'évaluation de la qualité de la communication des laboratoires ?

*Classez les critères de 1 à 6  
(1 étant le plus important)*

Information conforme aux indications et au bon usage des produits présentés .....

Respect de vos modalités de réception et de contraintes d'organisaion .....

Informations utiles délivrées pour vos patients et votre pratique .....

Niveau de connaissance scientifique et de compréhension médicale du délégué .....

Capacité d'écoute et d'échange du délégué .....

Services et formations proposés par le délégué .....

# Les médecins généralistes 2015



## Votre satisfaction de la communication des laboratoires

### Votre satisfaction de la commun

Tous domaines thérapeutiques confondus, merci d'indiquer  votre niveau de satisfaction  de la communication des laboratoires

Tous domaines thérapeutiques confondus, merci d'indiquer  votre niveau

Echelle		INDICATIONS ET BON USAGE	Echelle		EXPERTISE	INTERACTIVITE	ACCOMPAGNEMENT
0 + ++ +++ Pas satisfaisant      Très satisfaisant		Le délégué a délivré une information conforme aux indications et au bon usage pour les produits présentés	0 + ++ +++ Pas satisfaisant      Très satisfaisant		Le délégué a un niveau de connaissance scientifique et de compréhension de l'environnement médical adapté à ma pratique	Le délégué a une capacité d'écoute et d'échange	Le délégué sait me proposer des services utiles et des solutions (réunions de formations, services en ligne...)
LABORATOIRES			LABORATOIRES				
ASTRA ZENECA	0 + ++ +++		ASTRA ZENECA	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
BAYER	0 + ++ +++		BAYER	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
BOEHRINGER INGELHEIM	0 + ++ +++		BOEHRINGER INGELHEIM	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
BRISTOL MYERS SQUIBB	0 + ++ +++		BRISTOL MYERS SQUIBB	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
CHIESI	0 + ++ +++		CHIESI	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
DAIICHI SANKYO	0 + ++ +++		DAIICHI SANKYO	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
EXPANSCIENCE	0 + ++ +++		EXPANSCIENCE	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
G.S.K.	0 + ++ +++		G.S.K.	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
JANSSEN	0 + ++ +++		JANSSEN	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
LILLY	0 + ++ +++		LILLY	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
M.S.D.	0 + ++ +++		M.S.D.	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
MUNDIPHARMA	0 + ++ +++		MUNDIPHARMA	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
NOVARTIS	0 + ++ +++		NOVARTIS	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
NOVO NORDISK	0 + ++ +++		NOVO NORDISK	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
PFIZER	0 + ++ +++		PFIZER	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
PIERRE FABRE	0 + ++ +++		PIERRE FABRE	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
SANOFI	0 + ++ +++		SANOFI	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
SERVIER	0 + ++ +++		SERVIER	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++
TEVA	0 + ++ +++		TEVA	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++	0 + ++ +++

# Les spécialités 2015



## → Les enquêtes spécialistes existantes & les laboratoires présents

### PSY

#### LABORATOIRES

ASTRA ZENECA \_\_\_\_\_  
JANSSEN \_\_\_\_\_  
LILLY \_\_\_\_\_  
LUNDBECK \_\_\_\_\_  
OTSUKA \_\_\_\_\_

### CARDIO

#### LABORATOIRES

ASTRA ZENECA \_\_\_\_\_  
BAYER \_\_\_\_\_  
BOEHRINGER INGELHEIM \_\_\_\_\_  
BRISTOL MYERS SQUIBB \_\_\_\_\_  
DAIICHI SANKYO \_\_\_\_\_  
LILLY \_\_\_\_\_  
M.S.D. \_\_\_\_\_  
NOVARTIS \_\_\_\_\_  
PIERRE FABRE \_\_\_\_\_  
SANOFI \_\_\_\_\_  
SERVIER \_\_\_\_\_

### DIABETO

#### LABORATOIRES

ASTRA ZENECA \_\_\_\_\_  
LILLY \_\_\_\_\_  
M.S.D. \_\_\_\_\_  
NOVARTIS \_\_\_\_\_  
NOVO NORDISK \_\_\_\_\_  
PIERRE FABRE \_\_\_\_\_  
SANOFI \_\_\_\_\_  
SERVIER \_\_\_\_\_

### ONCO

#### LABORATOIRES

ASTRA ZENECA \_\_\_\_\_  
BOEHRINGER INGELHEIM \_\_\_\_\_  
LILLY \_\_\_\_\_  
NOVARTIS \_\_\_\_\_  
PFIZER \_\_\_\_\_  
ROCHE \_\_\_\_\_

### PNEUMO HOSP

#### LABORATOIRES

ASTRA ZENECA \_\_\_\_\_  
BOEHRINGER INGELHEIM \_\_\_\_\_  
LILLY \_\_\_\_\_  
NOVARTIS \_\_\_\_\_  
PFIZER \_\_\_\_\_  
ROCHE \_\_\_\_\_

# Quels types de KPI ?



- **Au niveau sectoriel, réaliser des moyennes des notes pour**
  - Le laboratoire X
  - L'environnement concurrentiel du laboratoire X

⇒ KPI de comparaison Laboratoire X vs concurrents

⇒ KPI axes de performance et axes de progression
  
- **Calculer des scores sectoriels prenant en compte**
  - La concurrence
  - La performance Qualité national du laboratoire
  - L'évolution entre 2 vagues

# A quels objectifs répond cette solution ?



- **Mise en place d'indicateurs pour la réalisation de plans d'action Qualité**
  - Qui sont mes principaux concurrents sur mon secteur ?
  - Quels sont mes points forts et mes points d'amélioration ?
  - Quelle est mon évolution ?
  
- **Allocation d'un bonus qualitatif**
  - Quel est mon ranking ?

# Analyser la satisfaction de vos clients



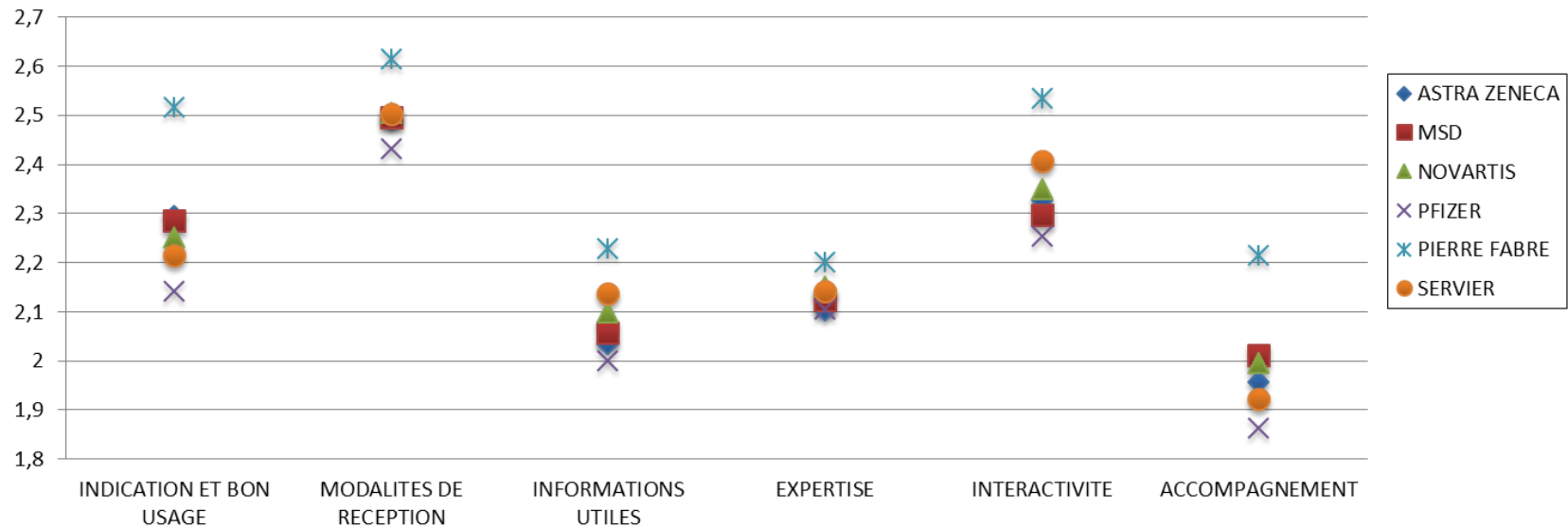
→ Obtenir sur les médecins vus par le laboratoire X des KPI sectoriels robustes grâce à la méthodologie du nominatif Icomed

✓ Sur 6 critères objectifs

✓ Au regard des concurrents du laboratoire X

Données MG

Moyennes par item Secteur X



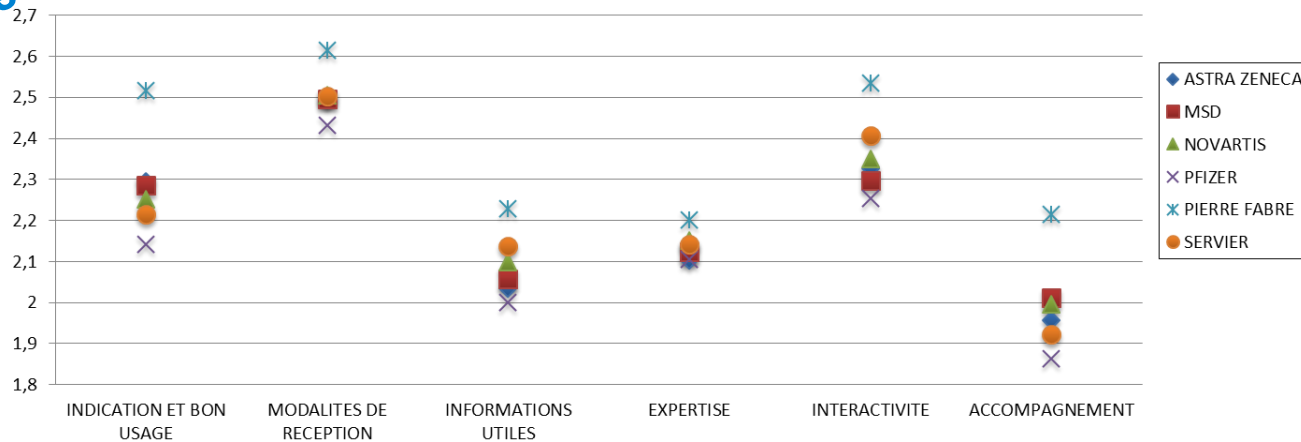
# Des résultats reflétant la réalité sectorielle



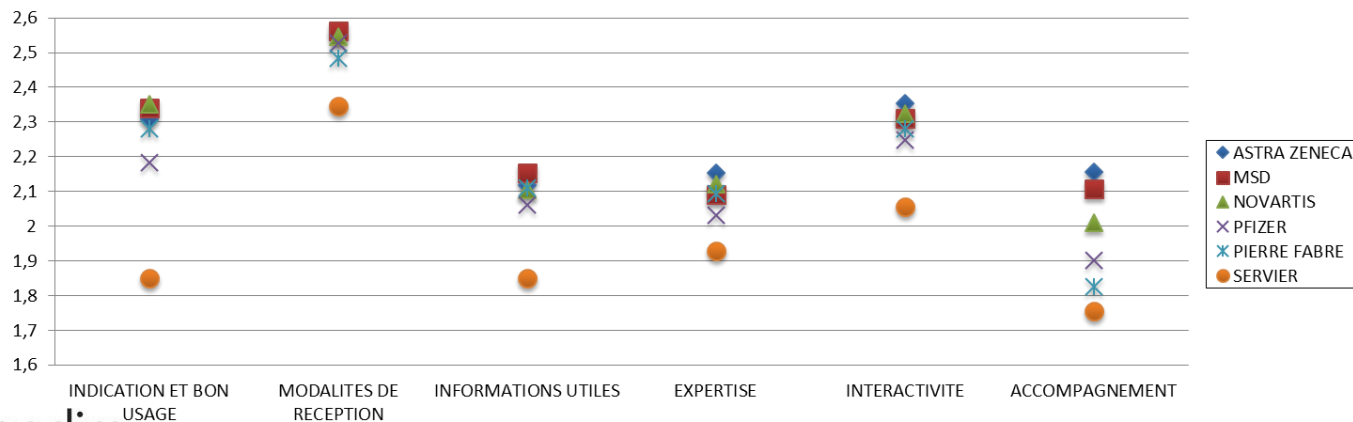
➔ Retour positif des utilisateurs sur les différences sectorielles

Données MG

Moyennes par item Secteur X



Moyennes par item Secteur Y



# Faciliter la mise en place des plans d'action

---



**Utiliser ces indicateurs de façon opérationnelle lors des plans d'action**

- ✓ **Identifier les points forts et les points d'amélioration du secteur**
- ✓ **Connaitre au niveau local et par critère les challengers sur la dimension Qualité**
- ✓ **Réaliser des templates exploitables par les opérationnel terrain**



# Quantifier la « performance Qualité » des collaborateurs



- ✓ Scorer la performance Qualité pour allouer des primes Qualitatives
- ✓ Exemples de Scores sectoriels

Note moyenne Laboratoire X des critères avec pondération sur **Le Secteur**

---

50% note moyenne concurrents + 50% note moyenne **Laboratoire X France**

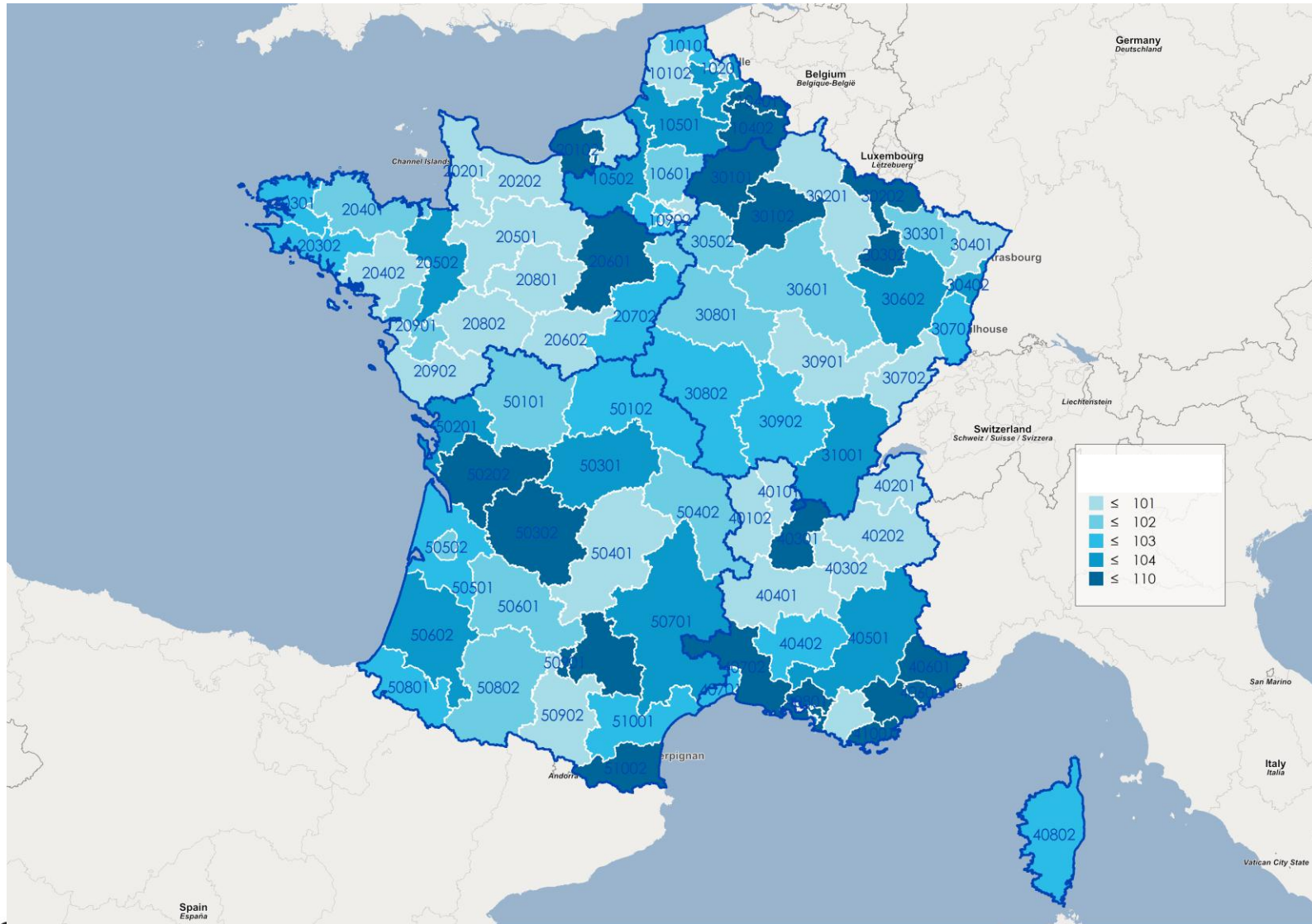
Note moyenne Laboratoire X des critères avec pondération sur **Le Secteur**

---

Note moyenne (meilleur) concurrent

- ✓ Distribution cohérente des scores Qualité
- ✓ Analyses avec les données Ventes

# Visualisation des scores MG : hétérogénéité des scores sectoriels





[elodie.godon@cegedim.com](mailto:elodie.godon@cegedim.com)  
[marianne.ferrand@cegedim.com](mailto:marianne.ferrand@cegedim.com)