

# Procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité d'Etablissement des Laboratoires Bouchara-Recordati

Vendredi 22 mars 2018 à 10 heures 30

*Etaient présents*

## Direction

Stéphane Cohen  
Anne Théry

Directeur Général  
Directeur des Ressources Humaines

## Invités

Pascal Fournier  
Frédéric Carrois

Directeur BU Ethique  
Directeur médical

## Membres du 2<sup>ème</sup> collège

Nathalie Biben  
Marie Barruche  
Valérie Marquet-Motti  
Florence Cabassut  
Alain Gnahoui

Titulaire UNSA et secrétaire du CE  
Titulaire CFTC  
Titulaire CFE-CGC  
Suppléante CFE-CGC  
Suppléant CFTC

## Membres du 3<sup>ème</sup> collège

Bertrand Melin

Titulaire UNSA

## Représentants Syndicaux

Isabelle Bezou-Morel  
Pierre Stéfanelli

Représentant Syndical CFDT  
Représentant Syndical CFE-CGC

## Absents excusés

Jacques Guillon  
Joël Dumez  
Anne Rafinon  
Caroline Sobel  
Cyril Fioux

Représentant syndical UNSA  
Suppléant CFDT  
Suppléante UNSA  
Suppléante UNSA  
Représentant syndical CFTC

*La séance commence à 10 h 30.*

## I - Approbation du PV du CE du 26 janvier 2018

Le procès-verbal de la réunion du 26 janvier 2018 est approuvé sous réserve des modifications apportées en séance.

## **II - Actualités de l'entreprise**

### Résultats en chiffre d'affaires à fin février

L'ensemble de l'activité France est en ligne avec le budget.

### Chiffre d'affaires par BU

*Méthadone* : La BU est légèrement au-dessus du budget à +1%, et en croissance de 9%. C'est une bonne performance.

*BU Ethique* : De très bon résultats, en particulier sur Urorec qui est au-dessus du budget et en très forte croissance de +25%. A noter une bonne performance de Zanextra. Il était prévu une baisse de prix au 1<sup>er</sup> janvier et elle n'a pas encore eu lieu donc nous sommes très au-dessus du budget pour cette spécialité. Néanmoins Zanextra 20/10 est en retrait de -3% par rapport à n-1. Les génériques devraient être disponibles en pharmacie en avril. A noter, en mars, une grosse baisse des ventes de Zanextra 20/10 car les pharmaciens et les grossistes ont anticipé la baisse de prix. Zanextra 20/10 est vendu par la BU OTC avec l'ensemble de la gamme Lercanidipine dont Lercan 20/10 et le générique.

Valérie Marquet-Motti observe que c'était la dernière année de promotion du Lercapress par le réseau Pierre Fabre et qu'il y a eu un stockage dans certaines pharmacies car elle a pu voir 3 boîtes de Lercapress 20/20 dans la même pharmacie en conditionnement de 90 ce qui n'était jamais arrivé. Stéphane Cohen précise que les conditions consenties aux pharmaciens sont limitées pour tous les laboratoires.

Isabelle Bezou-Morel a appelé directement le réseau AP pour connaître les conditions, mais ce n'est pas encore clair.

Stéphane Cohen répond que la Directive est claire : l'année dernière il y avait eu un flottement sur le sujet concernant la plateforme car les AP voulaient être responsabilisés. Il a donc été décidé de comptabiliser l'intégralité du portefeuille, sans application de PLI et de promotion en plus. Dans le contexte de

la BU OTC c'était un bon moyen de récupérer une partie du business, ce qui n'a pas été fait sur la gamme hiver.

*BU Ethique* : Une bonne performance sur les deux premiers mois de l'année. A noter que le lancement de Fortacin a permis de réaliser 57.000 € depuis le début de l'année pour un budget à 67.000 €.

*BU OTC* : Malgré un retard important sur Hexaspray à la fin des deux premiers mois de l'année, on note une évolution positive des ventes par rapport à l'année dernière, signe de reprise en février et qui semble se confirmer sur le mois de mars. Exomuc reste lui très attaqué.

En conclusion, la BU OTC a toujours du retard. Les génériques sont à la peine en ce début d'année, et les acteurs sur le marché sont de plus en plus agressifs. Au total pour LBR « domestique » nous sommes alignés avec le budget.

#### LBR dans le marché

En janvier la performance LBR est très en deçà du marché, essentiellement sur les génériques et sur le portefeuille janvier OTC. Le reste fonctionne bien.

#### Projets en cours

Stéphane Cohen annonce que des projets sont en cours dans l'aire thérapeutique du Système Nerveux Central afin d'étoffer notre portefeuille et préparer l'arrivée de Réagila. Les négociations sont en cours.

Dans le domaine de l'addiction, deux projets concernant la dépendance à l'alcool sont en cours. Le premier est un partenariat avec un laboratoire et l'autre est un projet de rachat de médicament. Un projet de rachat de produits sur l'addiction aux opioïdes est également en cours.

Dans la BU OTC nous avons deux projets : d'une part, une extension de la gamme Exomuc et d'autre part un projet de rachat de probiotiques.

### **III - BU OTC**

#### a) Concernant le problème signalé et identifié sous le terme « sous-marin »

- La Direction a-t-elle identifié précisément les commandes qui posent problème, celles-ci étant non conformes et considérées comme « sous-marin » ?

Stéphane Cohen confirme que les commandes qui posent problème ont été bien identifiées. C'est un groupement avec lequel il y avait un contrat pour la partie groupement et la partie plateforme. Ils ont ratifié les commandes de la plateforme et sont passés par une seule pharmacie. Il s'agit d'Evolupharm et on a même relevé une pharmacie sur un secteur vacant qui passait des commandes anormales et les revendait sur la plateforme.

- *Est-ce que les trois régions sont concernées ?*

Deux régions sur trois ont été concernées.

- *La Direction peut-elle communiquer les Chiffres d'Affaires générés par ces actions commerciales controversées ?*

Le Chiffre d'Affaires est d'environ 200.000 €, ce qui est très significatif. La conséquence a été l'annulation de l'incentive Milan pour le réseau AP.

- *Madame Baud a annoncé lors de la conférence téléphonique du 7 février 2018 que cette année il n'y aurait pas de classement Milan pour les AP. Pourquoi sanctionner le groupe des AP par l'annulation d'un système de motivation alors que les personnes concernées et les commandes en cause ont été identifiées ?*

Les AP sont pénalisés mais la décision a été prise en connaissance de cause car l'entreprise s'est rendue compte qu'un très grand nombre de secteurs a été concerné par ce phénomène ; Cela ne veut pas dire que l'ensemble des délégués a été moteur ou promoteur de ces pratiques. Il est difficile d'appliquer d'autres règles car l'année est finie et la partie est jouée. Cette année en raison de cette situation, le sujet est clos d'un point de vue opérationnel et des mesures ont été prises pour que cela ne se reproduise pas - notamment des systèmes de validation au niveau des DR et de la Direction de la BU - de façon à éliminer ce genre de pratique qui pénalise tout le monde.

A partir du moment où le chiffre d'affaires développé a été identifié, Pierre Stéfanelli demande s'il est possible de supprimer ces ventes des résultats pour faire un classement sur les produits qui étaient normalement promus. Ainsi les personnes ne seront pas pénalisées et encore moins celles qui ont voulu respecter les règles.

Stéphane Cohen s'interroge sur le moyen de faire la différence entre un délégué qui a été promoteur et un autre où cela a été fait à son insu. En effet, il y a des

petits montants qui passent inaperçus, seules les commandes exceptionnelles de plusieurs dizaines de milliers d'euros ont été validées, mais c'est souvent fait au fil de l'eau et il a fallu faire une analyse précise pour s'en apercevoir. Sur cette analyse, étant donné nos bonnes relations avec le GERS, nous sommes allés voir dans les points de vente afin de mesurer, pour chacun d'entre eux, le Sell-In et le Sell-out. Certaines pharmacies pouvaient déraiser de 10 à 15 % petit à petit ce qui est invisible. Cela se fait aux dépens du délégué qui ne le sait même pas. Si l'on applique cette règle, des collaborateurs qui n'ont rien demandé seront pénalisés c'est pourquoi il est difficile de trouver un système efficace. Il s'agit d'une déviance où il y a eu des promoteurs identifiés, mais c'est aussi une pratique plus générale et qui ne se limite pas à Evolupharm, il y a eu des rétrocessions alors que c'est interdit. Le rôle du pharmacien est de faire de la vente de détail, ce n'est pas un grossiste.

En conclusion, le Laboratoire doit appliquer des règles et nous sommes loin de promouvoir ce genre de pratiques car non seulement cela crée des problèmes au sein de l'entreprise, mais ce sont aussi des problématiques de santé publique.

Pierre Stéfanelli revient sur les grosses commandes observées sur les secteurs vacants. Stéphane Cohen répond que ce sont des pharmacies qui agissent au fil de l'eau et non pas forcément des grosses commandes. Il précise que les plus gros volumes sont observés sur les secteurs pourvus. Ce phénomène dans les secteurs vacants est ce qui nous a alerté.

Marie Barruche s'interroge sur les impacts sur les résultats de la BU Ethique. Stéphane Cohen confirme que ce sont des ventes pour l'entreprise mais qu'on ne peut mesurer l'impact par BU. Cela pénalise de façon stratégique car on ne peut pas identifier quelles sont les pharmacies qui ont par exemple du stock d'Hexaspray. Une des missions de l'AP est de faire du Sell-In et de faire en sorte que le produit soit suffisamment stocké dans les pharmacies. Ensuite, il doit mettre en place des actions de façon à aider la vente de ce stock. Si l'AP ne connaît pas les pharmacies qui ont acheté ces boîtes, il ne peut pas aller les voir et travailler avec elles pour faire de la promotion. Donc c'est effectivement une perte et en plus on donne de la remise à un pharmacien qui n'a pas forcément les volumes pour le faire et ne fait pas le travail qui doit être normalement fait lorsqu'on bénéficie d'une remise. Stratégiquement c'est donc une double peine.

- *Comment se fait-il que des commandes « hors norme » en termes de nombre d'unités et de CA ont été validées par le siège et par les Directeurs Régionaux concernés ?*

La réponse a été donnée : un nouveau système de validation a été mis en place.

- *En 2016 et 2017, les AP arrivés en deuxième position pour le concours Milan ont été pénalisés par un classement faussé par du Chiffre d'Affaires attribué à des AP qui ont utilisé ce système de « sous-marin ». Que prévoit de faire la Direction ?*

La Direction ne peut pas revenir à 2016 et demander à un AP de rendre son chèque, d'autant plus qu'il n'y a pas d'analyse sur 2016. Généralement le GERS ne donne pas ce genre d'information et ils ont exceptionnellement accepté de travailler avec nous sur 2017 mais nous n'avons pas les données pour 2016. Le souhait de l'entreprise est désormais de passer à autre chose.

## 6 Objectifs :

- *La région Ouest a reçu ses objectifs le 26 février, les autres régions le 4 mars 2018 soit au 2/3 du temps écoulé pour leur réalisation ; Est-ce que la Direction trouve normal de transmettre aussi tardivement les objectifs aux Attachés Pharmaceutiques ?*

Stéphane Cohen reconnaît que la date de fin février est trop tardive ; néanmoins et compte tenu de la situation, la Direction de BU a fait de son mieux pour donner des objectifs qui soient cohérents, équitables, dans les meilleurs délais. Il regrette ce retard et tout le monde le déplore.

- *Les Attachés Pharmaceutiques ont fait le constat que les objectifs étaient différents de n-1. En 2017 les AP étaient objectivés sur les commandes directes et commandes des plateformes dans le périmètre des pharmacies ciblées ; En 2018 les AP sont objectivés sur le direct, plateformes, grossistes, PLI, donc tous les canaux de distribution et sur l'intégralité du secteur. Est-ce que la Direction peut fournir les résultats de 2017 à chaque AP, par canal et au global pour permettre à ces derniers d'avoir une base de référence et de voir l'évolution des objectifs demandés pour 2018 par rapport à la même période de référence ?*

La demande a été faite au service concerné et dès que les éléments seront disponibles, ils seront transmis aux équipes.

Selon Pierre Stéfanelli, cela masque des possibilités de comparaison.

Stéphane Cohen rappelle qu'il y a eu des débats l'année dernière, à la suite desquels la décision a été prise avec les DR d'adopter ce système dans la mesure où l'on a considéré que l'AP était responsable de l'ensemble du chiffre d'affaires généré sur son secteur et de l'ensemble des moyens mis à sa disposition. L'année dernière l'AP était uniquement primé sur ses ventes individuelles, mais il y a eu des remarques sur le travail qui avait été fait et qui n'était pas compté, notamment sur les plateformes et les groupements. Cela a conduit à des comportements potentiellement déviants sur la base du raisonnement suivant : « cette pharmacie travaille avec le groupement, cela n'entre pas dans mon chiffre d'affaires, dont je n'y vais pas ». C'est la complexité du travail des AP, qui doit gérer 4 gros canaux : le grossiste, la vente directe, la plateforme groupement et le call center. Il faut identifier qui fait quoi dans ce contexte et comment. Pour cette année, après une longue discussion avec les managers régionaux, il a été décidé que l'AP est le responsable de l'intégralité du chiffre d'affaires généré sur son territoire. Certains verront qu'ils ont du chiffre d'affaires qui entre dans leur total consolidé sans travail correspondant, d'autres constateront le contraire. L'objectif est de répondre à des demandes qui semblaient légitimes.

Alain Gnahoui ajoute que ce n'est pas simple car l'AP s'engage sur des objectifs, qui sont réalisés par l'intermédiaire de plusieurs canaux ; Comment sont déterminés les objectifs des autres canaux ?

Stéphane Cohen donne l'exemple d'une plateforme pour laquelle on a un contrat à l'année qui s'engageait à réaliser 10.000 Exomuc par an. Ce qu'il est demandé au délégué est d'aller voir les pharmacies qui sont dans le groupement, et de travailler pour faire vendre les produits. Ce qui a changé par rapport à l'année dernière, c'est que l'AP est primé tant en Sell-In qu'en Sell-Out alors qu'avant ce n'était que sur le Sell-In. Maintenant il doit faire en sorte que les boîtes sortent en vente externe, c'est une grosse partie de son travail.

Pierre Stéfanelli s'interroge sur la possibilité d'identifier d'où viennent les ventes- il se réfère à des informations précédentes selon lesquelles la BU avait de mauvais résultats, liés à la pathologie, mais il constate que c'était aussi lié au problème des groupements et non au travail des AP.

Stéphane Cohen le confirme. Il donne en exemple le mois de mars où les ventes ont été bonnes sur Hexaspray et Exomuc grâce aux plateformes et non aux ventes directes. On peut isoler ce qui entre, mais sur le Sell-Out, si l'on ne recombine pas par rapport au Sell-In on ne sait pas à quoi c'est dû ; or, on demande à l'AP aujourd'hui d'aller voir les pharmacies pour activer le Sell-Out.

- *A la date du 6 mars 2018, les Attachés Pharmaceutiques attendent toujours le « reste à faire » : quelles en sont les raisons ? Est-ce que la Direction trouve cela professionnel ? Comment la Direction analyse-t-elle cette situation et son incidence en termes de motivation des AP ?*

On est donc passé d'un système de Sell-In pur à un système comprenant le Sell-Out. Pour le Sell-In c'est facile puisqu'on se base sur la sortie Laboratoire, on sait au jour le jour combien on vend. Sur le Sell-Out on travaille sur des données GERS si bien que les données sont connues avec un mois et demi de retard. Donner un « reste-à-faire » aujourd'hui avec le GERS du mois de janvier n'est pas intéressant. C'est la difficulté de gérer des résultats avec un mois et demi de retard, mais il n'y a pas d'autre moyen que de travailler avec cet outil. Donc aujourd'hui ce qui a pu être donné aux DR c'est un « reste à faire » basé sur les premiers résultats du GERS Sell-Out qui a été reçu au mois de janvier.

Bertrand Melin s'interroge sur la performance des outils informatiques qui semblent n'avoir pas beaucoup évolué, et constate que les « retraitements » rallongent le délai d'obtention des GERS. Stéphane Cohen note le point et posera la question. Il ajoute que les données non traitées sur le brut sont disponibles vers le 19-20 de chaque mois, mais c'est l'analyse qui prend une semaine à 10 jours de plus. Pierre Stéfanelli demande s'il est possible de fournir au moins le brut aux DR. Stéphane Cohen peut donner le brut national mais il suggère que les patrons de BU fasse un premier traitement par secteur. Isabelle Bezou-Morel n'est pas d'accord. Pierre Stéfanelli précise que ce serait par région, non par secteur. Alain Gnahoui souligne qu'il faut fournir des chiffres fiables.

7 Est-il normal qu'un Directeur Régional du réseau AP demande à son équipe de déroger aux conditions commerciales qui sont pourtant contractuelles et ainsi créer des conditions commerciales différenciées en fonction des clients ?

Stéphane Cohen répond par la négative, de façon générale ce n'est pas normal.

Pierre Stéfanelli signale que dans certaines régions le DR demande à ses collaborateurs un état des lieux pour éviter d'avoir à donner les conditions commerciales alors que c'est contractuel. Par exemple, il cite le cas où le DR ne veut pas qu'on donne des unités gratuites en fonction du client. Stéphane Cohen répond que, s'il y a un contrat qui le prévoit, il faut le respecter. Il note le point à vérifier.

8 L'attaché Pharmaceutique en CDD qui est parti sera-t-il remplacé ?



Il est prévu de faire une demande de remplacement de cet AP en prestation ou en CDD.

Nathalie Biben demande si ce mode de recrutement a déjà été utilisé dans cette BU et Stéphane Cohen répond qu'il y en a déjà eu un en Franche-Comté.

#### **IV - BU Ethique :**

*Intervention de Pascal Fournier*

##### *a) Directeurs régionaux*

- *Les DR ont découvert que leurs primes sont indexées sur le nombre de DM d'une part et de DMS d'autre part. Aucune communication ni écrite ni orale n'a été faite à ce sujet. Il en ressort que sont prises en compte, pour le calcul des primes, la ou les régions(s) qui ont le plus de DM et qu'un coefficient dégressif est donc appliqué aux régions qui ont un ou plus de délégués en moins que ces dites régions moins pourvues : est-ce exact ?*

Pascal Fournier confirme.

Pierre Stéfanelli souligne qu'il s'agit d'un changement du système de primes qui n'a pas été annoncé : le système de primes est une partie significative du salaire variable des DR et cela aurait dû être annoncé aux directeurs régionaux. C'est une démarche particulièrement discriminante compte tenu de la répartition des collaborateurs.

Isabelle Bezou-Morel donne l'exemple d'un DR qui a 8 délégués, on applique un coefficient multiplicateur, à partir de la moyenne des primes. S'il y a 6 délégués, le calcul est le même. Pascal Fournier le confirme. Pierre Stéfanelli explique qu'un collaborateur a posé la question parce qu'il pensait qu'il y avait un changement.

Alain Gnahoui revient sur le coefficient dégressif, est-ce qu'il existe ou non ? Marie Barruche donne l'exemple d'une équipe de 5 délégués, on prend la moyenne des primes des 5 multipliée par 1.7, et pour 12 délégués on prend également la moyenne qu'on multiplie par 1.7. Pascal Fournier ajoute qu'on rapporte ensuite à l'effectif de la région, ce qui n'est pas une façon nouvelle d'opérer.

A partir de cette moyenne, Pierre Stéfanelli demande si, ensuite, on refait un coefficient ? Pascal Fournier répond par la négative, c'est simplement rapporté à l'effectif. Isabelle Bezou-Morel a très clairement expliqué les choses. Pierre Stéfanelli répond que sur la moyenne il n'y a pas de problème, mais s'il y a un

nouveau coefficient en fonction du nombre de collaborateurs la question se pose. Pascal Fournier confirme que la réponse est oui. Pierre Stéfanelli considère que ce n'est pas normal. Pascal Fournier ne voit pas pourquoi puisqu'une équipe de 4 délégués n'est pas la même qu'une équipe de 12.

Pierre Stéfanelli souligne que les DR qui ont davantage de DM ont déjà une prime liée à cette démarche, mais en plus certains sont favorisés par ce type de calcul. Pascal Fournier répond qu'ils n'ont aucune certitude d'avoir des primes, il peut y avoir des régions pleines qui ne touchent pas de primes. Pierre Stéfanelli se base sur sa région où il est sûr de toucher moins - avec un seul DMS et 4 collaborateurs obligatoirement il a moins que ceux qui en ont 8 ou 12 : c'est une inégalité. Pascal Fournier répond que cela dépend de la performance. Pierre Stéfanelli en convient, mais le calcul est discriminant parce qu'on réduit le résultat lorsqu'il y a moins d'effectif dans une équipe. Pascal Fournier considère que ce point de vue n'appartient qu'à son interlocuteur.

Pierre Stéfanelli précise que cette question a été posée par d'autres DR dont il est le porte-parole, et il est lui-même concerné par l'application de ce calcul. Il conclut que les DR souhaitent recevoir par écrit le détail du calcul qui est effectué sur les régions, ce qui est légitime.

- *Pour le calcul de la prime et partant du postulat que ce calcul semble dire qu'il est plus pénalisant pour une région composée de plus de délégués d'obtenir une meilleure prime que celles composées de moins de délégués, comment le coefficient est-il calculé ?*
- *Factuellement quelle est l'argumentation permettant d'aboutir à une telle conclusion ?*
- *Une région avec moins de collaborateurs n'encourt-elle pas le risque d'avoir moins de chance qu'une région pourvue d'un plus grand nombre de délégués ? Et inversement, une région mieux dotée n'a-t-elle pas une ou plusieurs chances supplémentaires d'obtenir un montant de prime supérieur ?*
- *Quitte à fonctionner ainsi, ne serait-il pas plus juste de réévaluer le montant de prime des régions les mieux dotées en DM/DMS, plutôt que de « sanctionner » celles qui en ont moins ? (ex : la majorité des DR n'a que 2 DMS : pour 2 ou peut-être 3 régions qui en ont 3, cela impacte négativement de 33% le montant de prime de la majorité des DR...Idem pour le calcul de la prime sur le réseau DM). Cette façon de faire n'a jamais été explicitée ni oralement ni par écrit.*

Dans cet ensemble de questions Pascal Fournier observe qu'il y a des éléments qui se contredisent. Il maintient les explications données ci-dessus.

Pierre Stéfanelli signale que les DR dont les régions se sont agrandies ont reçu un avenant à leur contrat sur des missions pour lesquelles ils touchent une prime particulière. Pascal Fournier répond que des DR qui ont accepté de prendre des délégués qui n'étaient pas dans leur région initiale l'ont fait sur la base du volontariat. Pierre Stéfanelli le reconnaît mais maintient sa question, il signale qu'il y a eu des contacts en amont pour certains DR et non pour d'autres, par exemple lui-même n'a pas été prévenu et en dernière minute on lui a proposé d'intégrer un collaborateur dans sa région en fin de parcours alors qu'il y avait d'autres possibilités plus logiques.

Pascal Fournier distingue les secteurs ouverts à la mobilité et les secteurs attribués à de nouveaux DR. Pierre Stéfanelli signale une région où il y a notamment 6 DMS. Il ne parle pas de l'ouverture des postes à la mobilité interne. Ce sont deux choses différentes. Il y a eu à ce jour deux étapes d'ouverture à la mobilité et il y en aura peut-être d'autres mais on parle ici d'attribution de collaborateurs à certains DR.

Isabelle Bezou-Morel indique qu'elle avait dans le passé 2 DMS et qu'aujourd'hui elle en a 3. Elle a désormais une mission qui n'était pas indiquée dans son contrat de travail initial et cette mission consiste à s'occuper également de deux délégués qui sont dans le Sud ; elle a donc signé un avenant au contrat. Elle ajoute que c'est parce que Pierre Stéfanelli ne peut historiquement pas prendre en charge le management de ces 2 personnes qu'elle se retrouve dans cette situation géographique inconfortable au vu de son lieu d'habitation.

Pierre Stéfanelli s'insurge contre ces accusations et ne veut pas entendre ces allégations qu'il juge très graves.

Il revient sur le système de primes adapté au nombre de collaborateurs après l'attribution au DR d'une surprime qui correspond à un surcroît de travail ; il ne conteste pas le fait de prévoir un avenant au contrat de travail ce qui est légal, simplement cela existe depuis trois ans et il n'y avait pas d'avenant. Quant au système de primes c'est une autre question.

Pour Valérie Marquet-Motti c'est le manque de transparence qui crée des incompréhensions et de la polémique.

Au sujet de la première vague de mobilité interne, Nathalie Biben demande si l'on peut déduire que personne n'a été intéressé. Pascal Fournier confirme. Valérie Marquet-Motti évoque les quotas, en particulier sur le secteur marseillais ouvert aujourd'hui à la mobilité et qui correspond à deux postes- c'est beaucoup car si l'on regarde le poids du secteur qui est présenté sur Marseille cela correspond à un quota de deux secteurs dans l'ancien découpage.

Pascal Fournier répond que si un collaborateur est amené à travailler sur ces secteurs, la première consigne d'orientation qu'il donnerait aux DR serait de cibler un maximum de spécialistes libéraux cardiologues. C'est dans cette perspective que le secteur est intéressant. En termes de ciblage, si un délégué fait 1000 contacts par an, on ne peut pas lui faire cibler 2000 personnes.

Valérie Marquet-Motti précise que le problème est que le calcul des résultats va se faire sur la globalité du secteur. Pascal Fournier répond que cela dépend des cas et il est possible d'adapter si un ratio spécial est plus important. Valérie Marquet-Motti ne voit pas comment motiver des collaborateurs avec cette annonce, alors que cette précision n'est pas apportée et qu'on ne peut pas la deviner - ce qui est vu d'emblée c'est que c'est un secteur énorme.

Pascal Fournier répond qu'en cas de mobilité, le premier critère est la compatibilité avec la vie privée. Valérie Marquet-Motti considère que d'autres critères sont à prendre en compte : le niveau de salaire qu'on peut avoir, le coût de la vie, la possibilité d'avoir des primes et à quel niveau. Il y a donc plusieurs paramètres et s'il n'y a pas de transparence sur la façon dont le secteur va être géré, et sur la façon dont seront calculées les primes, sur ce qui sera demandé ou non, ce qui apparaît d'emblée, c'est la grandeur du secteur.

Pascal Fournier répond qu'il est logique d'ouvrir un secteur sur le 13 sur la deuxième vague d'appel à la mobilité interne. C'est le résultat de l'analyse du potentiel business faite et pour le reste il considère que cela relève du choix personnel, chacun apprécie s'il est possible, à titre privé, de vivre et travailler dans cette région ; quant aux autres paramètres ils peuvent faire l'objet de questions et dans l'entreprise il est toujours possible d'obtenir une réponse. Il est difficile de répondre à toutes les questions par avance parce que celles-ci peuvent être de tous ordres, et il faut d'abord que les gens les posent.

Valérie Marquet-Motti pense plutôt qu'il est préférable que les choses soient bien définies dès le départ. Il est normal de se poser des questions sur ce secteur puisqu'il correspond à deux secteurs, normalement les poids de secteur devraient être plus ou moins équivalents. Pascal Fournier répond qu'il est possible

de rassurer toute personne qui postulerait. Valérie Marquet-Motti réplique que ce n'est pas noté dans l'annonce. Anne Théry précise que l'annonce indique que le candidat doit se rapprocher de Pascal Fournier.

Stéphane Cohen ajoute que cela découle de la logique du découpage : s'il y a moins de secteurs il est sûr que les poids par secteur vont augmenter. C'est l'organisation qui a été présentée et qui a permis d'éviter une réorganisation avec tous les impacts que cela implique. La volonté est de limiter l'impact sur le business, de préserver les relations avec les clients et avec les ressources disponibles, sachant qu'il n'est pas possible de les augmenter ; il faut trouver la meilleure configuration. C'est vrai que le poids des secteurs est plus important mais il faut aussi composer avec la typologie des secteurs. Au-delà du quota, il peut y avoir une très forte concentration de spécialistes, il faut voir s'il y a du business à faire, quelles sont les cibles prioritaires à voir, s'il faut se concentrer sur les spécialistes etc... Contrairement à ce qui était le cas dans le passé on n'est plus dans un schéma rigide d'organisation et on essaye de s'adapter en fonction de la problématique. Par exemple la situation à Paris intra-muros n'a rien à voir avec celle qui existe dans le Sud-Ouest ou ailleurs. La typologie médicale est différente sur les implantations de produits et les potentiels de marché ne sont pas les mêmes parce que ce sont des produits matures ou prématures. Lorsqu'on lance un produit on part de zéro, mais la situation est différente pour des produits qui sont rachetés, qui ont déjà un historique. On essaye donc d'être le plus efficace possible par rapport aux ressources disponibles.

Bertrand Melin signale qu'un certain nombre de collaborateurs ont choisi de récupérer des UGA supplémentaires et sont satisfaits parce que cela augmente l'effectif de médecins, car ils subissent la désertification de la couverture médicale du territoire. C'est pour eux un véritable appel d'air.

Stéphane Cohen rappelle qu'il y a déjà eu des questions sur la désertification médicale. Bertrand Melin ajoute que s'il n'y a plus de médecins, forcément on agrandit les secteurs et les délégués en sont conscients.

Nathalie Biben demande si l'entreprise attendra jusqu'à fin avril pour cette deuxième ouverture de mobilité interne, elle suppose que la troisième vague devrait être en mai.

Stéphane Cohen répond que, compte tenu du nombre de ressources limitées, il y a un grand nombre de secteurs prioritaires vacants et c'est ceux-là qu'on essaye de remplir. Nathalie Biben rappelle le chiffre de 70% des UGAS prioritaires Logimax couvertes et Stéphane Cohen l'estime aujourd'hui à davantage.

**b) DM/DMS**

- *Primes : Au vu des bons résultats de la BU en 2017 (37% au-dessus du budget, + 9 M€ en CA, croissance de 3% et +1M d'€ par rapport à 2016), comment se fait-il que les montants de primes alloués à l'incentive soit moins important cette année que l'année dernière (le premier de l'incentive est primé cette année à 2200 € au lieu de 4300 € l'année dernière, idem pour les suivants) ? Qu'en est-il de la motivation pour ceux qui se dépassent ?*

Stéphane Cohen indique que le chiffre de 37% au-dessus du budget concerne l'ensemble du portefeuille et non les produits promus - Urorec, Zanextra 20/20, Citrafleet. Il ajoute que les résultats ont été supérieurs grâce à la non arrivée des génériques par rapport à un budget qui le prévoyait. Il conclut qu'on est loin d'être au-dessus du budget. En termes d'allocation d'enveloppe de primes, il s'agit d'une décision prise par la Direction sur l'année 2018, pour les mêmes motifs - le système de primes en lui-même n'a pas changé, il y a une courbe de distribution qui est la même que l'année dernière. Il met en garde sur une mauvaise interprétation des chiffres et précise que 37% de dépassement ce n'est pas sur le réel, car la BU sur les portefeuilles promus est simplement au budget.

*Les membres du CE remercient Pascal Fournier qui quitte la séance.*

**V - FORMATION : BU Ethique et BU Méthadone**

*Intervention de Frédéric Carrois*

- *En 2017, deux jours avaient été accordés aux DM et aux DMS pour la réalisation obligatoire de la formation réglementaire et des QCM qui en découlent, ces deux journées devaient être posées en journée pleine avec la saisie formation dans MI. Si l'on s'en réfère au compte-rendu de CE 2017, ces deux journées n'étaient pas de trop et le service formation avait d'ailleurs dû nous faire parvenir sous format papier un pavé regroupant l'ensemble des données réglementaires tant la formation était lourde ; Pourquoi imposer cette année la réalisation des 7 modules réglementaires lors du temps administratif dévolu à chaque BU, temps administratif amplement nécessaire à l'organisation du travail de chacun ?*
- *Est-il nécessaire de rappeler à la Direction que ces deux demi-journées administratives nous ont été accordées pour assurer la gestion administrative de notre secteur de visite médicale ?*

- *La Direction estime-t-elle que cette formation réglementaire pourtant obligatoire n'a que trop peu d'intérêt et qu'il faut la bâcler au plus vite, la priorité étant actuellement le nombre de contacts à réaliser quantitativement sur le terrain comme indiqué dans le message de Monsieur Fournier en date du 5 mars 2018 ?*
- *Pourquoi imposer ces formations obligatoires pourtant prévisibles dès le début de l'année, dans l'urgence sous 4 semaines dans une période de vacances et qui plus est en période de lancement de produit ?*

Frédéric Carrois identifie trois questions qui appellent trois réponses :

#### 1/ Sur le temps consacré à cette formation

L'année dernière, on avait ces 7 modules réglementaires plus le module spécifique LBR. Il y avait un book de formation. Cette année, au vu des résultats des 1000 Quiz qui étaient de plus de 80% dans la plupart des modules, le mode de passage est différent, le premier essai se fait directement : il y a 7 modules et 15 minutes par module. Il y a également le module LBR qui est à ouvrir et à faire. En concertation avec la direction, il a été décidé de ne pas prendre cette formation sur le temps administratif et d'octroyer une demi-journée spécifique.

Pierre Stéfanelli considère que c'est trop court. Frédéric Carrois explique qu'il a fait l'exercice, ce qui est assez facile, mais même s'il n'avait pas eu bon au premier passage, il y a la possibilité de faire la formation ensuite. Il suggère de signaler les cas particuliers de personnes qui ont besoin de plus de temps, et l'on peut voir au cas par cas, mais en général, par rapport à l'expérience de l'année précédente, étant donné le nombre de modules et les résultats aux essais, une demi-journée apparaît comme un temps suffisant. Si des collaborateurs ont des difficultés, le temps nécessaire leur sera donné comme ce qui s'est fait l'année dernière.

Valérie Marquet-Motti remarque qu'il y a déjà deux heures de connexion pour effectuer les QCM. Pierre Stéfanelli conçoit que, pour Frédéric Carrois, cette validation n'est qu'une formalité, mais ce n'est pas le cas des collaborateurs. Il s'agit d'une formation et que le QCM soit validé ou non, ce qui est important pour un collaborateur est de pouvoir faire de la visite médicale. LBR a beaucoup investi sur la formation Leptoprol qui a été une réussite, il est d'autant plus inadmissible qu'on ne laisse pas suffisamment de temps sur les autres formations.

Stéphane Cohen ajoute que c'est justement pour cette raison qu'on a pris la décision de donner une demi-journée. Pour le cas où des collaborateurs se trouveraient dans l'incapacité de valider cette formation pendant cette demi-journée, ils auront du temps supplémentaire pour le faire.

Valérie Marquet-Motti donne l'exemple du module concernant le « parcours de soin patient ». Elle n'a jamais été amenée à aborder le sujet avec un médecin dans l'exercice de sa fonction et elle a dû s'y reprendre à 3 fois pour valider ce module. On dispose seulement d'une demi-journée et si l'on n'obtient pas les bonnes réponses il faut recommencer ce qui génère du stress. Stéphane Cohen répond que le stress est généralement lié à une sanction possible alors que ce n'est pas le cas et qu'il est possible dans ce cas de réaliser les modules sur une autre demi-journée.

Bertrand Melin évoque des cas où le collaborateur est déjà sous tension alors qu'il vient de se connecter parce qu'il craint de ne pas pouvoir réaliser ses 7+1 dans la demi-journée. Nathalie Biben souligne la différence entre les deux jours accordés l'année dernière contre une demi-journée cette année. Les personnes qui ont eu le temps de se former tranquillement sur deux jours l'année dernière ne voient pas comment ce serait possible en si peu de temps.

Stéphane Cohen demande si une journée paraît suffisante. Valérie Marquet-Motti est d'accord, opinion partagée par les autres membres du CE. Sur le pourcentage de réussite, Nathalie Biben suggère que pour plus de visibilité, les collaborateurs seraient rassurés s'ils savent que l'année dernière, par exemple, il y a eu 80% de réussite dans tel laps de temps. Stéphane Cohen propose d'accorder une journée au lieu d'une demi-journée.

Marie Barruche le remercie. Stéphane Cohen explique que l'idée c'est d'éviter du stress sur un tel sujet. Il est normal que tous les collaborateurs aient la capacité de faire cette formation correctement. Stéphane Cohen conclut que dorénavant on donnera une journée tous les ans pour faire la formation.

Florence Cabassut demande quels sont les délais de réalisation de ces modules. Stéphane Cohen indique 4 semaines.

Frédéric Carrois ajoute qu'étant donné les problèmes rencontrés sur le module d'Urorec et de l'hypertrophie bénigne de la prostate, une partie des problèmes a été résolue, en particulier celui concernant Adobe Flashplayer. Il reste quelques problèmes mais cela dépend du matériel, de la façon et du lieu d'où on se



connecte. Pour sa part, il a testé l'ensemble des modules sous un profil DM/DMS ASR et Pharmafield.

Pierre Stéfanelli demande si ce test a été fait avant ou après que tout le monde l'ait fait. Frédéric Carrois précise qu'il s'agit du module réglementaire. Il a fait le test sur un ordinateur du siège en utilisant Edge ou Internet Explorer mais également en Wifi à la campagne, donc avec une mauvaise connexion internet. Cela a bien fonctionné. Il est clair qu'il est très désagréable que le système bloque en plein milieu du QCM et c'est stressant, mais il y a des solutions comme donner un temps supplémentaire. Le réseau des ASR a démarré le 20 pour 4 semaines et le réseau DM/DMS démarrera le 27 pour 4 semaines.

## 2/ Sur le fait que les formations étaient prévisibles et qu'elles ont été faites dans l'urgence

Il n'y a eu aucune urgence, à part une semaine de décalage par rapport à ce qui était prévu suite à l'investigation pour les problèmes Urorec - il y a des formations tous les mois d'un réseau à l'autre. Logimax prioritaire en janvier, l'Urologie au mois de février et le réglementaire au mois de mars. En même temps il y a aussi Leptoprol.

Marie Barruche observe qu'il aurait été souhaitable de choisir une autre période, celle-ci étant particulièrement chargée. Pierre Stéfanelli rappelle qu'il y avait une semaine de vacances et une semaine de formation Leptoprol et tout de suite après il a fallu entamer le QCM. En fait c'est une question de timing, alors que certains DMS partaient en vacances, ils ont reçu le message de faire les QCM Urorec. Or en rentrant de vacances ils savaient qu'ils seraient en réunion une semaine pour le Leptoprol, c'est pourquoi il se demandent quand trouver le temps de faire ce QCM. Florence Cabassut ajoute que les collaborateurs l'ont appris au dernier moment.

Valérie Marquet-Motti demande si l'on peut planifier des dates au début de l'année. Selon Frédéric Carrois les mois sont chargés de toute façon : par exemple, si on avait choisi le début d'année, il y avait Logimax, en février il y avait Leptoprol, au mois de mai il y a les congés. On donne un délai de quatre semaines et une journée pour le faire, en anticipation de la date. Si quelqu'un n'y arrive pas on trouvera une solution.

Pierre Stéfanelli reconnaît qu'il y a eu de la part de Frédéric Carrois une réactivité, mais il est toujours préférable d'anticiper. Ce dernier répond qu'on tire les leçons de l'expérience, il indique qu'on fera l'essai sur un ordinateur avec

la configuration « délégué », Jacques Guillon testera sur son ordinateur et il fera lui aussi de même. Stéphane Cohen suggère de préparer un planning en début d'année.

Marie Barruche revient sur la question du stress : concernant Urorec, des collègues ont fait une tentative sans succès, ils ont donc recommencé une deuxième fois, mais l'ordinateur a bloqué et ils ont reçu le message « vous n'avez plus de tentative », c'est terminé. Il y a eu ensuite un message automatique et plus de contact possible ce qui est bien générateur de stress pour les collaborateurs qui y ont été confrontés.

Stéphane Cohen reconnaît qu'il y a eu en effet des bugs. Il confirme que l'idée n'est pas de mettre les collaborateurs dans une situation de stress par rapport à ces formations. Donc on travaille à éviter que ces bugs se reproduisent, sinon on essaye de les résoudre. Il reconnaît qu'il faut davantage d'anticipation. Il préconise de diffuser un planning sur l'année sur les formations connues et maîtrisées, et une journée de formation sera donnée l'année prochaine. Ainsi le débat sera clos sur le module règlementaire. La direction s'engage à tester en amont les formations de façon à éviter le maximum de bugs.

### 3/ Sur le contact avec Visae

- *Concernant Visae, serait-il possible d'avoir un contact téléphonique pour plus de réactivité quand le collaborateur se retrouve dans une impasse technique pour finaliser sa formation et ses QCM car à ce jour nous ne pouvons que communiquer par mail via une seule personne Monsieur Biela ?*

Frédéric Carrois précise que les modules sont faits par l'IFIS qui est un institut dont les modules de formation sont validés par les autorités. Comme ils ne sont pas spécialistes sur les plateformes informatiques ils ont un prestataire qui gère la plateforme. M. Biela est de l'IFIS Visae. Il peut redonner la main lorsqu'il y a une tentative au bout de 50% dans certains modules ou plus de 3 tentatives. Quand c'est un problème de HTML5 vs Adobe flash, il ne peut pas le gérer. Il envoie pour traitement au prestataire informatique. Il est vrai que la solution serait plus agréable par téléphone, mais il est débordé. En revanche il renvoie tous les mails et l'avantage est d'avoir une trace ce qui est utile pour les relancer et les solliciter et en cas de problème cela permet de faire une copie d'écran à joindre au mail. C'est donc la solution retenue mais il est vrai que la personne qui est bloquée devant son ordinateur perd son temps et cela peut générer du stress.

Marie Barruche souligne que cela peut désorganiser des planning et lorsqu'on prévoit un créneau pour réaliser cette formation et qu'il y a un bug, c'est une demi-journée qui est perdue. Derrière cela il y a une volonté de bien faire. Frédéric Carrois le conçoit et souligne que le but n'est pas de générer du stress. Stéphane Cohen ajoute qu'il est clairement préférable d'être sur le terrain plutôt que de perdre du temps sur des problèmes d'informatique.

Au niveau du contenu, Florence Cabassut demande si c'est le même que l'année dernière où s'il y a beaucoup de changement.

Frédéric Carrois répond que sur les sept modules règlementaires, ce sont des changements à la marge. A 90% c'est identique à l'année dernière. Il n'y a pas eu de gros changements règlementaires. Sur le module LBR il y a eu quelques changements.

Bertrand Melin demande si le module LBR va être refait. Frédéric Carrois répond qu'il faut l'ouvrir pour pouvoir faire l'évaluation. Bertrand Melin demande si c'est sous le même format que les books de formation Urorec qui sont peu lisibles sur écran. Frédéric Carrois a fait le test, il est vrai que certaines feuilles sont peu lisibles, en actionnant le F12 cela devrait agrandir.

En conclusion il est demandé d'envoyer aux réseaux le book au format PDF, Frédéric Carrois le note et ce sera diffusé le lundi suivant.

Florence Cabassut s'interroge sur les formations suivantes, pour pouvoir s'organiser. Est-ce qu'on va enchaîner tout de suite après ? Frédéric Carrois mentionne Hexatoux. De façon générale, pour tout produit promu, une formation doit être faite avant la présentation du produit.

*Les membres du CE remercient Frédéric Carrois qui quitte la séance.*

## **VI - ŒUVRES SOCIALES**

### **Œuvres sociales**

- Compte Œuvres sociales : 67 586.39 €
- Livret : 4 173.04 €

### **Fonctionnement :**

- Compte Fonctionnement : 50 832.80 €
- Livret : 157,97 €

Le prochain versement aura lieu en avril. Nathalie Biben annonce le lancement des chèques vacances pour le mois prochain. Sur les chèques culture, il y a une analyse en cours pour voir s'il est possible de lancer directement des chèques de 200 €. On arrive à 400 € de chèques culture par an plus 300 € ANCV. Nathalie Biben ajoute qu'il n'y a pas de plafonnement URSSAF pour les chèques culture.

## **VII - QUESTIONS URGENTES**

### **Augmentation du forfait de 20 €**

Concernant les staffs, Bertrand Melin demande s'il est possible d'augmenter le montant au niveau des forfaits par médecin, car on est limité à 20 € par personne et c'est compliqué. La demande est de l'augmenter à 30 € pour donner plus de liberté, notamment avec toutes les opérations prévues pour Leptoprol. Il rappelle que question a été soulevée en CE. A 20 € on est limité à de la viennoiserie alors qu'il y a des RCP à 19 heures, il serait bien de prévoir autre chose et d'avoir plus de souplesse. Valérie Marquet-Motti pense que LBR a fait ce choix de 20 € en fonction d'une moyenne, mais cela devrait entrer dans une fourchette comprise entre 15 et 25 €.

### **Congés vacances scolaires**

Florence Cabassut évoque la possibilité de prendre des congés pendant les vacances scolaires de Pâques, sachant qu'au mois de mai il y aura une semaine d'absence. Bertrand Melin répond qu'une réponse positive a été donnée oralement et il est possible de prendre des congés pendant les vacances scolaires. Anne Théry répond qu'en dehors de la note qui est diffusée en début d'année sur les congés, le reste relève de la communication au quotidien. Cela a été discuté et validé au niveau des DR. Nathalie Biben signale que certaines personnes avaient posé leurs congés et que c'était accepté.

### **Configuration des secteurs et ciblage des spécialistes**

Florence Cabassut signale que certains secteurs ruraux sont désavantagés par les kilomètres à réaliser. De plus, la cible principale étant les urologues et les oncologues étant difficiles à rencontrer, il devient très difficile de faire une bonne journée. Certaines journées s'annoncent à un ou deux contacts par jour. Les collaborateurs demandent ce que la direction envisage de faire par rapport à ce problème - sachant que les DR poussent au quantitatif. Stéphane Cohen répond que la direction a conscience de la topographie de certains secteurs, il considère que, s'il y a un doute, cela doit être discuté avec le manager afin de s'accorder sur le type de clients à voir sur telle période, correspondant à tel laps de temps. En conséquence Florence Cabassut considère qu'on ne devra pas se baser sur des moyennes d'activité.

Stéphane Cohen précise qu'il a été décidé de sortir d'une partie de la cible certains médecins afin de réallouer l'activité en se concentrant sur les urologues. Florence Cabassut signale que certains DMS ont 150 urologues à voir et d'autres en ont 25. Stéphane Cohen répond qu'il faut soulever le cas auprès du DR, c'est sa responsabilité.

#### Lancement de Leptoprol

Sur le lancement de Leptoprol, Marie Barruche évoque un problème d'approvisionnement pour les grossistes. Stéphane Cohen répond que les grossistes l'ont reçu, mais pour certains avec 38 heures de retard. Marie Barruche souligne que c'est un point important dans un lancement

#### Cartes pour le carburant

Anne Théry indique qu'elle va voir avec Carlos Da Silva. Bertrand Melin rappelle que l'idée est de pouvoir accéder à toutes les station-services. Il demande si c'est valable seulement avec une nouvelle voiture. Valérie Marquet-Motti indique qu'elle a eu sa voiture en juin 2017 avec les deux cartes.

#### Téléphones

Anne Théry indique qu'il y a un travail en cours dans les services généraux sur le fait de changer l'appareil et la direction reviendra vers le CE. Nathalie Biben évoque des rumeurs sur un équipement en iPhone. Anne Théry explique que tous les ans il y a une renégociation des prix : il s'agit d'un ajustement et non d'un changement complet.

#### Badges pour les visiteurs

Florence Cabassut signale que les badges n'ont pas été envoyés. Anne Théry répond qu'ils ont bien été envoyés aux DR. Bertrand Melin ajoute que tout le monde ne les a pas reçus.

#### WhatsApp

Florence Cabassut signale que pendant la formation Leptoprol il a été conseillé d'installer cette application sur les téléphones personnels. Pierre Stéfanelli précise qu'il s'agissait de constituer un groupe Leptoprol, comme on ne peut pas installer WhatsApp sur les téléphones professionnels il faut le faire sur le téléphone personnel - certains le font d'autres non et cela forme un groupe incomplet avec des personnes qui restent isolées.

Florence Cabassut évoque le cas où une personne est intégrée dans le groupe sur l'application dans son téléphone, est-ce qu'elle peut sortir du groupe ? Par

exemple des collègues ont eu des messages pendant tout le weekend et ne pouvaient pas se déconnecter du travail.

Pierre Stéfanelli propose que ce soit bien encadré et que l'application soit sur le téléphone professionnel (avec le nouvel iPhone). Anne Théry retient la question.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures 30.*

**Le Président**  
**Stéphane Cohen**

**La Secrétaire**  
**Nathalie Biben**