



Conseil de  
formation pharmaceutique continue

# Document d'orientation

GESTION DU PERSONNEL

GESTION D'UNE ÉQUIPE DE VENTE

Octobre 2020

# Document d'orientation

---

## Bienvenue aux cours de Gestion du personnel et Gestion d'une équipe de vente

Le Conseil de formation pharmaceutique continue (CFPC) a été fondé en 1969 dans le but de parfaire et de soutenir la réputation positive des représentants des ventes œuvrant pour les compagnies membres de **Médicaments novateurs Canada** en établissant des normes de connaissances et en aidant les représentants à respecter ces normes par l'éducation et un processus d'agrément. Grâce à une mise à jour régulière du contenu de nos programmes, nous offrons la meilleure information globale pour l'acquisition de connaissances ou d'habiletés dans le domaine des sciences de la santé, notamment en ce qui concerne les systèmes et appareils de l'organisme, les maladies les plus fréquentes et les traitements actuellement offerts sur le marché.

Nous vous invitons à aborder le cours avec une perspective à long terme. Ne vous contentez pas de simplement réussir l'examen. Abordez plutôt le cours dans l'optique de comprendre les idées présentées et de les mettre en application dans le but d'améliorer vos résultats commerciaux. Les connaissances et les compétences que vous allez acquérir n'ont de valeur pour vous-même et votre organisation que si vous les mettez en pratique dans votre travail. Le résultat ultime est la valeur que vous procurez à vos clients et à vous-même

## Contenu

Informations que vous trouverez dans ce document d'orientation :

- Information générale
- Guide d'étude
- Proposition de calendrier d'étude
- Plan d'action
- Conseils pour optimiser votre apprentissage
- Planificateur d'actions
- Instructions détaillées pour accéder à l'examen en ligne

## Fiche d'information

<b>Contenu</b>	<b>Matériel de cours sur papier</b> <b>1 cartable, 342 pages</b>	<b>Matériel de cours sur papier</b> <b>1 cartable, 320 pages</b>
<b>Heures d'étude</b>	34 heures (à un rythme de 10 pages à l'heure)	32 heures (à un rythme de 10 pages à l'heure)
<b>Échéancier</b>	Un total de <b>6 mois</b> à compter de la date d'inscription	
<b>Dates d'examen</b>	Vous avez la possibilité de faire votre examen dans le portail « <i>MonCFPC</i> » à tout moment (24 heures par jour, 7 jours par semaine) pendant toute la durée de votre inscription, soit jusqu'à votre date finale. <b>L'assistance technique est disponible du lundi au vendredi de 08h30 à 16h30 (heure de l'Est).</b> Votre date finale est affichée dans « <i>MonCFPC</i> ».	
<b>Unités É.C.</b>	3	3
<b>Type d'examen</b>	Axé sur la mise en pratique :  total de 50 questions à choix multiple et questions à développement.	
<b>Durée</b>	2 heures	
<b>*Note de passage</b>	60 %*	

\*\*Comme certaines questions exigent une correction manuelle, votre note ne pourra être affichée immédiatement après l'examen. Votre note officielle et la rétroaction sur l'examen seront disponibles sur notre site Web seulement 10 jours ouvrables suivant le mois d'examen.

## Information générale

*Que peut m'apporter ce programme du CFPC?*

- L'assimilation, la compréhension et l'application des connaissances et concepts acquis dans les modules vous donneront plus d'assurance et vous permettront de communiquer de façon claire et crédible avec les professionnels de la santé.
- Chaque cours d'éducation continue que vous suivrez contribuera à élargir vos connaissances et vos horizons dans le domaine médical et accroîtra votre employabilité.
- En réussissant ce cours, vous obtiendrez des crédits d'éducation continue (UÉC) et deviendrez un diplômé agréé du CFPC.

## À quoi sert votre NIP?

Vous vous demandez peut-être à quoi sert le **NIP** du CFPC (numéro d'identification personnel). Ce **NIP** de six chiffres servira à vous identifier et à sécuriser vos informations confidentielles dans notre base de données. Par exemple, vous devez entrer votre **NIP** pour accéder à l'examen sur notre site Web. Si vous avez oublié votre **NIP**, aussi appelé « numéro d'étudiant » (sur le signet accompagnant votre matériel de cours), veuillez communiquer avec le CFPC au **514-333-8362** (sans frais **1-888-333-8362**) du lundi au vendredi entre 8:30-16:30 (heure de l'Est) ou envoyez un courriel à [info@ccpe-cfpc.org](mailto:info@ccpe-cfpc.org) et nous vous contacterons le prochain jour ouvrable.

## Guide d'étude

Ce cours a été conçu de manière à favoriser votre succès. La note de passage est de 60 %.

**Le matériel de cours sur papier est appuyé par les outils d'apprentissage suivants:**

- **Un complément audio** (présenté sur le cédérom inclus dans la pochette interne du classeur).
- **Un post-test** (inclus dans la reliure).

Pendant l'examen final, vous serez évalué d'après votre compréhension des connaissances essentielles et d'après votre capacité à mettre en pratique certains concepts.

**Pour profiter de cette nouvelle génération de programmes hybrides du CFPC, nous vous suggérons de suivre la démarche d'apprentissage suivante :**

1. Faire le prétest inclus dans la reliure.
2. Faire une première lecture du matériel de cours sur papier, y compris des questions visant à vérifier vos progrès.
3. Écouter le cédérom plusieurs fois dans votre voiture.
4. Faire une seconde lecture du matériel de cours sur papier.
5. Faire le post-test inclus dans la reliure.
6. Faire l'examen final en ligne.

**REMARQUE :** Ce cours contient des modèles qui vous aideront à mettre les concepts en application dans votre travail de gestionnaire. Vous pourrez télécharger ces modèles depuis le portail *MonCFPC* sur notre site Web.

À ce stade-ci, vous désirez probablement évaluer le temps qu'il vous faudra investir dans votre apprentissage et la manière d'organiser votre étude sur une période de quelques semaines ou de quelques mois. Le nombre d'heures d'étude variera en fonction des antécédents éducatifs, de l'expérience d'apprentissage antérieure avec du matériel semblable et le style d'apprentissage de chacun.

À un rythme de 10 pages à l'heure (incluant les questions visant à vérifier vos progrès et l'examen préparatoire), il faut prévoir environ 34 heures de préparation en vue de l'examen final du cours Gestion du personnel et 32 heures de préparation en vue de l'examen final du cours Gestion d'une équipe de vente.

## Calendrier d'étude suggéré pour les cours de gestion

**REMARQUE :** Ce calendrier N'EST QU'UN GUIDE.

**À NOTER :** cet échéancier a été établi pour les participants qui choisissent de passer leur premier examen le **CINQUIÈME MOIS** d'une période d'examen donnée.

À compter de la date de réception du matériel de cours		Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6
Discutez de l'importance et de la PERTINENCE de ce programme avec votre superviseur		X					
Établissez vos OBJECTIFS avec votre superviseur avant de commencer le programme.		X					
1 <sup>re</sup> lecture des modules	1	X					
	2	X					
	3	X					
	4		X				
	5		X				
	6		X				
Complément audio				X			
2 <sup>e</sup> lecture des modules					X		
Exercices pratiques					X		
Révision des éléments de difficulté					X		
Examen final						X	X
Dernière date d'examen							X

## Plan d'action

À compter de la date de réception du matériel de cours	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6
En vous fondant sur la rétroaction concernant votre examen, revoyez les sections que vous ne maîtrisez pas bien.					X	
Discutez de ce que vous avez appris avec un collègue et un superviseur et établissez vos OBJECTIFS pour la demande d'emploi					X	X
Demandez régulièrement des RÉTROACTIONS sur votre rendement, ainsi que sur vos connaissances et compétences acquises au cours de ce programme					X	X
Demandez à votre superviseur ou votre coach de vous offrir régulièrement un RENFORCEMENT en ce qui concerne vos connaissances et compétences acquises au cours de ce programme					X	X
DISCUTEZ de vos besoins éducatifs avec votre superviseur pour améliorer votre rendement.						X
Assurez-vous que ces objectifs d'APPRENTISSAGE sont inclus dans vos objectifs de perfectionnement et qu'ils sont tous évalués.						X
Adaptez vos habitudes de travail de façon à mettre votre apprentissage en pratique dans votre travail.	X	X	X	X	X	X
Saisissez chaque occasion de PARTAGER vos idées, vos défis et vos succès relatifs à l'application des concepts et des compétences acquis au cours de ce programme	X	X	X	X	X	X
Évaluez l'impact de ce programme sur vos résultats professionnels et réfléchissez-y						X

## Conseils pour optimiser votre apprentissage

Votre plan de formation et de perfectionnement peut comprendre la lecture de manuels, la consultation de pages Web ou l'assistance à une conférence. Nous vous recommandons de prendre note des suggestions suivantes pour optimiser votre apprentissage et convertir les connaissances que vous aurez acquises en applications pratiques :

- Au lieu de lire l'ensemble d'un manuel, commencez par explorer la table des matières pour **déterminer quelles sections s'appliquent le plus à vous, puis lisez d'abord le contenu de ces sections.**
- **Tentez de découvrir un enseignement ou une application** dans tout ce que vous lisez. Tirez des conclusions et cherchez également des notions pertinentes à votre perfectionnement.
- Au fil de vos lectures, **surlignez les sections qui vous semblent intéressantes ou qui s'appliquent à vous, ou insérez-y des signets.** Pensez à faire un résumé de vos lectures pour mettre cette information en pratique dès le lendemain.
- **Soyez ouvert aux nouvelles idées et aux innovations.** Examinez comment vous pouvez les mettre en pratique dans votre propre sphère d'activité. Raffinez vos idées en en discutant avec des collègues.
- Réservez-vous du temps dans votre agenda pour **réfléchir à vos acquis et les mettre en pratique dans votre travail.** Votre comportement ne changera pas nécessairement à cause du fait que vous avez tiré un enseignement d'un manuel ou d'un programme de formation. Vous devez réfléchir à ce que vous allez faire et vous réserver du temps pour passer de la parole aux actes.
- **Gardez vos lectures à portée de la main** pour pouvoir les consulter rapidement, comme moyen d'améliorer vos compétences.
- Déterminez toujours ce que vous ferez des nouveaux renseignements ou enseignements. **Établissez un nouvel objectif et agissez.**
- Une fois votre cours terminé, peut-être serait-il avantageux que vous vous **entretenez de vos idées et de votre plan d'action avec un collègue, un conseiller, un mentor ou votre superviseur.**
- **Choisissez des expériences d'apprentissage qui sont adaptées à vos objectifs** et qui vous offrent la meilleure chance d'exercer et de mettre en pratique vos nouvelles connaissances et compétences.

## Planificateur d'actions

*Idées à mettre en pratique :*

	<i><b>Idées</b></i>	<i><b>Actions</b></i>	<i><b>Résultats attendus</b></i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

## Directives détaillées pour accéder aux examens en ligne

Avant d'accéder à votre examen en ligne du CFPC, nous vous recommandons fortement de consulter notre **tutoriel vidéo** pour obtenir de plus amples **renseignements sur la façon de naviguer dans votre examen**. Pour visionner cette vidéo, rendez-vous sur la page d'accueil du site web.

Pour accéder à votre examen en ligne du CFPC, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Allez à la page d'accueil du CFPC au [www.ccpe-cfpc.org](http://www.ccpe-cfpc.org)
2. Choisissez « **français** » pour faire votre examen en français.
3. Avant d'aller plus loin, vous devez avoir votre numéro d'identification personnel (**NIP**) de 6 chiffres du CFPC pour ouvrir une session. Si vous ne connaissez pas votre **NIP** (aussi appelé « numéro d'étudiant), communiquez avec le CFPC au **514-333-8362** (sans frais **1-888-333-8362**) du lundi au vendredi entre 8:30-16:30 (heure de l'Est) ou envoyez un courriel à [info@ccpe-cfpc.org](mailto:info@ccpe-cfpc.org) et nous vous contacterons le prochain jour ouvrable.
4. Dans le coin supérieur droit de la page d'accueil, cliquez « **OUVRIR UNE SESSION** » sur **MonCFPC**
5. On vous demandera votre « **nom d'utilisateur** » et votre « **mot de passe** ». Vous n'aurez qu'à entrer votre numéro d'identification personnel (**NIP**) de 6 chiffres du CFPC comme nom d'utilisateur et ensuite votre mot de passe.
6. L'examen comporte 50 questions à choix multiple et questions à développement. Vous disposez d'une période de 2 heures pour terminer votre examen. Un chronomètre sera affiché à l'écran.
7. Une fois l'examen ouvert, vous recevrez des instructions détaillées. Si vous éprouvez des difficultés techniques pendant que vous passez l'examen en ligne, communiquez avec notre service d'assistance technique au **514-333-8362** (sans frais **1-888-333-8362**) du lundi au vendredi entre 8:30-16:30 (heure de l'Est) ou envoyez un courriel à [support@ccpe-cfpc.org](mailto:support@ccpe-cfpc.org) et nous vous contacterons le prochain jour ouvrable.
8. Notez bien qu'une fois que l'examen est ouvert dans Internet, VOUS DEVEZ LE TERMINER, sinon vous aurez un échec par absence.
9. Vous pouvez naviguer dans votre examen, mais vous n'aurez qu'une seule occasion par question pour valider votre réponse. Souvenez-vous qu'en **choisissant une réponse et en cliquant sur « Suivant », vous validez automatiquement votre choix. Vous devez donc être certain de votre réponse avant de cliquer sur « Suivant ».**
10. Le système permet de sauter une question. **Pour sauter une question, laissez toutes les cases de réponse libres et cliquez sur « Suivant ».**
11. La barre de progression située au bas de l'écran affiche **3 couleurs distinctes** : le blanc (questions non répondues), le gris (questions répondues) et l'orange (la question en cours). Cliquer un numéro de question affichée en blanc vous permettra de répondre à la question. Passez en revue toutes vos questions à l'aide des flèches situées aux extrémités de la barre de progression. Cliquez sur "VALIDER ET SORTIR" pour compléter le processus d'examen.

12. **Vous n'aurez pas aussitôt accès à votre note finale** parce que les questions à développement nécessitent une correction manuelle. La mention « Non corrigé » apparaîtra donc à l'écran.
13. **Fermez votre fenêtre de navigation**, vous avez terminé votre examen! Vous aurez accès à votre résultat final dans les 10 jours ouvrables suivant l'examen. À ce moment, vous pourrez aussi consulter la rétroaction de votre examen en cliquant sur **« Solutionnaire »**.