

Notre Politique Qualité pour l'Activité d'Information Promotionnelle du Médicament en France

Présentation de DPI

Créée en 1988, DPI est un acteur référent dans le domaine de la relation client, offrant aux entreprises des prestations d'externalisation de la gestion de l'expérience client.

En 2021, DPI a rejoint le Groupe Iteractii, créant ainsi un groupe expert en engagement et expérience client tout au long du parcours. DPI, en collaboration avec Iteractii, accompagne depuis plusieurs années des laboratoires pharmaceutiques leaders pour optimiser les conversations multicanales avec les professionnels de santé.

Depuis 2023, DPI renforce son expertise dans le secteur de la santé en intégrant l'activité d'information à la promotion du médicament.

Objectifs de la Politique Qualité

Les objectifs fixés dans le cadre de cette politique qualité sont à la fois simples et essentiels :

- **Satisfaire** pleinement les besoins et les attentes de **nos clients** en fournissant des services conformes à leurs spécifications et en respectant les délais convenus.
- **Améliorer en permanence nos processus**, nos produits et nos services pour atteindre l'excellence opérationnelle et maintenir notre compétitivité sur le marché.
- **Garantir la conformité** totale aux réglementations et aux normes applicables dans notre secteur d'activité.
- **Former et sensibiliser continuellement nos collaborateurs** à l'importance de la qualité, de la sécurité et de la satisfaction client.

La direction de DPI s'engage à fournir les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité définis. Elle supervisera régulièrement la performance en matière de qualité et prendra des mesures correctives lorsque cela s'avérera nécessaire. Chaque employé de DPI est un contributeur à la qualité. Tous doivent travailler en étroite collaboration pour atteindre les objectifs de qualité fixés, tout en signalant toute non-conformité ou opportunité d'amélioration.

DPI s'engage à promouvoir une culture de l'amélioration continue. Nous utiliserons les données, les retours d'information de nos clients ainsi que des audits internes pour identifier et corriger les écarts de qualité, tout en mettant en place des améliorations dans tous les domaines de l'entreprise. Nous favorisons la compréhension et l'adhésion à cette culture de qualité par tous les membres de notre organisation.

Notre politique qualité

En tant que sous-traitant des Entreprises Pharmaceutiques Exploitantes, DPI déploie, suit et analyse toute démarche d'information promotionnelle visant un médicament, qu'il soit pris en charge ou non, pour le compte d'un donneur d'ordre certifié. Nous nous engageons à délivrer auprès des professionnels de santé une information promotionnelle objective et de qualité, garantissant le bon usage des médicaments, et des dispositifs médicaux présentés (tout en précisant que cette information ne traite en aucun cas de l'information médicale). Cette distinction est essentielle pour assurer que nos communications respectent les lignes directrices éthiques et réglementaires, se concentrant exclusivement sur les aspects promotionnels des médicaments, sans inclure de conseils médicaux ou thérapeutiques.

Les règles applicables à ces activités sont dûment identifiées dans nos procédures afin de satisfaire aux exigences de la charte et du référentiel pour l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments. Cela implique la connaissance, l'application et le respect des obligations incombant aux personnes impliquées dans ces démarches auprès des professionnels de santé, ainsi que dans la présente « Politique Qualité » et les « Règles de Déontologie » qui leur sont adressées, tracées par les moyens et outils appropriés.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette Politique Qualité, nous avons défini dans notre Système de Management de la Qualité :

- ✓ Les objectifs à atteindre ;
- ✓ Des indicateurs de suivi ;
- ✓ Les moyens alloués ;
- ✓ Les modalités de discussion/information concernant la Politique Qualité au sein de l'entreprise.

Nous avons répertorié et distingué ce qui relève de l'Information Promotionnelle, soumise au Référentiel de Certification, pour les spécialités prises en charge et non prises en charge, des autres activités menées par DPI auprès des Professionnels de Santé. Parmi celles-ci figurent :

- ✓ Les missions de vente directe ;
- ✓ Les missions d'enquête ;
- ✓ Les missions de promotion de dispositifs médicaux, dermo-cosmétiques, compléments alimentaires et autres produits.

Les conditions de réalisation des autres activités que DPI conduit sont ainsi clairement identifiées. DPI s'engage à maintenir une distinction forte entre **l'information promotionnelle** par démarchage ou prospection et **l'information non promotionnelle** sur le médicament.

DPI s'engage à diffuser auprès des professionnels de santé une information promotionnelle conforme aux directives et supports fournis par le laboratoire exploitant, dûment validés par son Pharmacien Responsable, dans le respect des obligations réglementaires pour assurer le bon usage des médicaments auprès des acteurs de santé.

Les objectifs fixés dans le cadre de cette politique qualité sont les suivants :

- ✓ Dispenser aux Attachés à la Promotion du Médicament/Chargés d'Information Promotionnelle une formation initiale et continue permettant l'acquisition, le maintien et l'actualisation des connaissances scientifiques et réglementaires.
- ✓ Délivrer aux professionnels de santé une information promotionnelle objective et de qualité, garantissant le bon usage des médicaments, et précisant qu'elle ne traite en aucun cas de l'information médicale.
- ✓ Évaluer la qualité de l'information délivrée.

Pour atteindre ces objectifs, DPI met en œuvre un Système de Management de la Qualité piloté par le Responsable Qualité, qui intègre les attentes et exigences de la Charte et du Référentiel associé, en vigueur. Notamment :

- ✓ La traçabilité du parcours de formation réglementaire et produit ;
- ✓ L'application des Bonnes Pratiques de Pharmacovigilance ;
- ✓ Le respect des codes éthiques et de la déontologie en lien avec la loi anti-cadeaux (LAC) et l'interdiction de remise d'échantillons ;
- ✓ Le respect des règles de visite ;
- ✓ La traçabilité des évaluations et le respect de la périodicité ;
- ✓ L'évaluation périodique des discours des Attachés à la Promotion du Médicament/Chargés d'Information Promotionnelle, au moyen de Comptes Rendus Visite Duo ;
- ✓ La mise en place de moyens permettant le recueil d'appréciation auprès des professionnels de santé quant à la qualité des visites dispensées ;
- ✓ La mise en place d'indicateurs de suivi et d'objectifs, permettant d'évaluer et d'analyser l'activité ;
- ✓ Les modalités de discussion/information abordées lors de la Revue Qualité annuelle ;
- ✓ La Politique Qualité est revue et, si nécessaire, adaptée au moins annuellement en vue de la préparation de la Revue Qualité, notamment en fonction des résultats des audits internes et externes ainsi que des retours de satisfaction des Entreprises Pharmaceutiques Exploitantes clientes ;
- ✓ La mise en œuvre des éventuelles actions préventives et correctives ;
- ✓ La détection des pistes d'amélioration à la suite des audits internes et externes.

Dans le cas où DPI identifierait, dans les contrats ou cahiers des charges des donneurs d'ordre, des modalités, pratiques ou dispositions contraires à la charte, DPI se réserve le droit de refuser le contrat.

Engagement de la direction DPI

Les dirigeants de DPI, soussignés, s'engagent à respecter la Charte de l'Information par démarchage ou prospection visant la Promotion des Médicaments (octobre 2014) et à mettre en place une politique qualité conforme aux exigences du Référentiel de Certification pour l'activité d'Information par démarchage ou prospection visant à la Promotion des Médicaments (mars 2017).

L'équipe dirigeante s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre cet objectif et s'assure que cette politique qualité est actualisée et divulguée à tous les salariés impliqués dans la démarche de certification de l'activité d'Information par démarchage ou prospection visant à la Promotion des Médicaments. Nos collaborateurs qui assurent la promotion des spécialités remboursables appliquent les mêmes règles lors de la promotion des spécialités non-remboursables.

DPI est convaincu que son engagement envers la qualité et l'éthique est essentiel pour le succès de ses missions auprès des professionnels de santé. Comme entreprise sous-traitante, DPI garantit un respect strict des normes et réglementations, permettant aux laboratoires pharmaceutiques de s'appuyer sur son expertise pour leurs activités d'information promotionnelle. Nous nous engageons à établir des relations de confiance, basées sur la transparence et la responsabilité partagée, afin d'atteindre des objectifs communs et d'améliorer les pratiques de santé.

Fait à Castres, le 28/09/2026.



Jean-Yves Airiaud
Président Directeur Général



Magali Elhage
DGA –Responsable
Qualité de l'IPM



Patrice Baulès
Directeur des Ressources
Humaines



Anne Cabrita
Manager des APM



Thomas Campovecchio
Directeur de Production