

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, en proposant aux entreprises des prestations d'externalisation de la gestion de l'expérience client.

Depuis 2021, DPI a rejoint le Groupe Iteractii, pour créer un groupe expert en engagement et expérience client sur l'ensemble du parcours.

DPI & Iteractii accompagnent depuis plusieurs années des laboratoires leaders pour optimiser les conversations multicanales avec les professionnels de santé.

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

A l'initiative de la direction, DPI s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, pour fournir des services de la plus haute qualité à ses clients. Nous croyons que la qualité est la pierre angulaire de notre succès et de la satisfaction de nos clients.

Les objectifs sont les suivants :

1. **Satisfaire** pleinement les besoins et les attentes de **nos clients** en fournissant des services conformes à leurs spécifications et en respectant les délais convenus.
2. **Améliorer en permanence nos processus**, nos produits et nos services pour atteindre l'excellence opérationnelle et la compétitivité sur le marché.
3. **Garantir la conformité** totale aux réglementations et aux normes applicables dans notre secteur d'activité.
4. **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 surveillera régulièrement la performance en matière de qualité et prendra des mesures correctives lorsque cela est nécessaire.

Chaque employé de DPI est contributeur de la qualité. Ils doivent travailler en étroite collaboration pour atteindre les objectifs de qualité fixés et signaler toute non-conformité ou opportunité d'amélioration.

DPI s'engage à promouvoir une culture de l'amélioration continue. Nous utiliserons des données, des retours d'information des clients et des audits internes pour identifier et corriger les écarts de qualité, et pour mettre en place des améliorations dans tous les domaines de l'entreprise.

Nous encourageons la compréhension et l'adhésion à la culture de la qualité par tous les membres de notre entreprise.

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 pris en charge ou non, pour le compte d'un donneur d'ordres certifié, et s'engage à délivrer auprès des professionnels de santé, une information médicale et scientifique de qualité sur le bon usage des médicaments.

Les règles applicables à ces activités sont dûment identifiées dans nos procédures de façon à satisfaire aux exigences de la charte et du référentiel pour son activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments.

Ceci induit la connaissance, l'application et le respect des obligations qui incombent aux personnes impliquées dans ces démarches auprès des professionnels de Santé de la présente « Politique Qualité » et des « Règles de Déontologie » qui leurs sont adressées et 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 au sein de l'entreprise de la Politique Qualité.

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 charges, des autres activités conduites par DPI auprès des Professionnels de Santé ; Parmi celles-ci figurent :

- ✓ Les missions de vente directe
- ✓ Les missions d'enquête
- ✓ Les missions d'Information Promotionnelle sur d'autres produits de santé
- ✓ 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 et 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 à la fois simples et essentiels :

- ✓ 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 du médicament (ne traitant pas 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 du 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 de l'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 sont abordées lors de la Revue Qualité annuelle
- ✓ La Politique Qualité est revue et si besoin adaptée au moins annuellement en vue de la préparation de la Revue Qualité, notamment en fonction des résultats des audits internes et externes, des retours de satisfaction des Entreprises Pharmaceutiques Exploitantes clientes
- ✓ Mettre en œuvre les éventuelles actions préventives et correctives
- ✓ Détecter les pistes d'amélioration à la suite des audits internes et externes.

Dans le cas où DPI identifiera, dans les contrats ou cahiers des charges des donneurs d'ordre, des modalités, pratiques ou dispositions contraires à la charte DPI peut refuser le contrat.

Engagement de la direction DPI

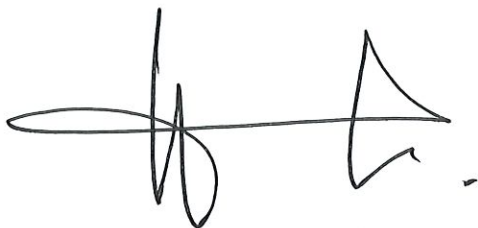
Les dirigeants de DPI soussignés s'engagent à respecter la Charte de l'Information par démarchage ou prospection visant la Promotion des Médicaments (octobre 2014) et à mettre en place une politique qualité calquée sur les exigences du Référentiel de Certification pour l'activité d'Information par démarchage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

Depuis, l'équipe dirigeante s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre cet objectif et actualiser puis divulguer sa politique qualité auprès des 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.

Fait à Castres, le 11/06/2024



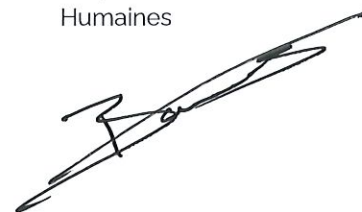
Jean-Yves Airiaud
Président Directeur Général



Magali Elhage
DGA – DGO
Responsable Qualité IPM



Patrice Baulès
Responsable des Ressources
Humaines



Damien Planet
Manager des APM



Lucie Jalabert
Chargée de Projet IPM

