

La Politique Qualité

PROMOGEN, créée en 2013, est un réseau pharmaceutique externe indépendant français, doté de plus de 45 collaborateurs, qui défend sa propre vision de la visite en pharmacie, alliant à la fois professionnalisme, respect des clients, et épanouissement des collaborateurs.

En tant que spécialiste de l'industrie pharmaceutique, au moyen de services innovants et d'équipes performantes, nous positionnons nos partenaires comme acteurs majeurs reconnus sur leur marché et développons leur préférence de marque auprès d'un large panel de pharmacies et parapharmacies.

Ainsi, nous construisons avec **conviction** et **agilité** une relation pérenne avec nos partenaires, nos clients pharmaciens et nos collaborateurs. Nos moteurs, que sont la **performance durable** et le **plaisir**, guident nos actions quotidiennes et constituent une vision commune partagée que l'on s'engage à respecter vis-à-vis de tous.

Depuis 2024, **PROMOGEN** s'engage en tant qu'entreprise sous-traitante dans une démarche d'amélioration continue basée sur les exigences de la Charte d'Information par Démarchage ou Prospection visant à la Promotion des Médicaments (IDPPM) d'octobre 2014 et du référentiel HAS IDPPM Volet 2 Chapitre 5 limité aux spécialités non prises en charge de Mars 2017.

En regard des référentiels applicables, et en ligne avec la certification de son réseau, **PROMOGEN** s'engage à exercer ses activités de promotion en appliquant les principes suivants :

- **La satisfaction par le conseil donné et le développement de la performance durable**

Nous accompagnons nos clients dans leur développement commercial :

- Par un conseil expert et créatif associant connaissance pointue de l'environnement et des différents canaux de ventes ; le tout en adaptant nos offres aux évolutions des besoins de nos clients.
- En distinguant les actions promotionnelles de celles non promotionnelles, à savoir les réponses aux questions médicales, scientifiques ou relevant d'un échange oral ou écrit tout en se conformant aux exigences des lois et règlements applicables en matière promotion des produits.

- **La satisfaction dans la relation avec les collaborateurs PROMOGEN**

Nous recrutons et développons nos Délégués Pharmaceutiques certifiés Attachés à la Promotion des Médicaments et nos Chargés Régionaux de Clientèle afin qu'ils deviennent les ambassadeurs des marques de nos partenaires.

- **La satisfaction par les services proposés**

Nos partenaires bénéficient de notre analyse marché grâce à l'excellence de nos outils de Business Intelligence, innovants et au moyen d'un service client performant.

- **La maîtrise des nuisances environnementales** par nos pratiques respectueuses de l'environnement et grâce aux actions d'améliorations constantes en développant notre flotte automobile hybride et électrique
- **L'amélioration continue du système de management de la qualité** garant de la conformité à ses référentiels applicables en maintenant les plus hauts standards d'éthique.

Les missions des personnes en charge de l'information promotionnelle

Les missions confiées aux personnes exerçant une activité d'information promotionnelle sur les médicaments non pris en charge au nom des laboratoires exploitants certifiés IDPPM sont conformes à la charte en vigueur.

Elles peuvent présenter d'autres produits de santé lors d'un même contact en respect de la charte de déontologie et des référentiels en vigueur, et effectuer leurs autres missions auprès des pharmacies d'officine, notamment la prise de commande.

Enfin, elles rapportent au laboratoire exploitant et à **PROMOGEN** toute information relative à l'utilisation des médicaments dont elle assure la promotion :

- Les cas de vigilances et les effets indésirables dont elles ont connaissance,
- Les réclamations qualité produit,
- Les demandes d'information médicale.

Objectifs & Indicateurs

Pour répondre à ses engagements, **PROMOGEN** fixe des objectifs opérationnels dans l'ensemble des secteurs de l'entreprise et donnent lieu à un suivi régulier et une revue annuelle. Afin d'atteindre ces objectifs, la Direction s'engage et met à disposition les moyens humains, techniques, financiers et opérationnels nécessaires. Les moyens et les ressources seront réévalués à chaque revue des indicateurs afin de les adapter en fonction des résultats des objectifs fixés et des résultats en termes de qualité de l'information promotionnelle.

En ce sens, le comité de Direction a fixé les objectifs suivants :

- Assurer le développement continu des compétences scientifiques et médicales de nos collaborateurs afin de garantir la qualité de l'information délivrée aux professionnels de santé.
- Garantir le respect des règles de déontologie
- Impliquer tous les collaborateurs à travers la communication de notre politique qualité en matière d'information promotionnelle et sa déclinaison à tous les métiers de l'entreprise.
- Fixer et suivre les indicateurs qualité permettant l'évaluation de notre performance et notre démarche d'amélioration continue.

Ces objectifs sont déclinés en indicateurs qui participent à la démarche d'amélioration continue de l'activité d'information promotionnelle. Ils sont revus à minima 1 fois par an et portent sur les thématiques suivantes :

- Le suivi des formations réglementaires et scientifiques
- Le respect de la loi anti-cadeaux
- Le suivi des visites duo permettant de valider le respect des règles de déontologie
- Le suivi des demandes d'information des professionnels de santé quant aux pratiques d'information promotionnelle
- La performance du système qualité par le suivi des anomalies, remarques et suggestions d'amélioration enregistrées donnant lieu à des actions correctives.

Communication

La politique qualité est révisée au moins 1 fois par an lors de la revue des indicateurs afin d'assurer le respect des exigences. Elle est connue de chaque collaborateur et diffusée sur le site internet de **PROMOGEN** mais également en interne sur l'intranet.

A Biot, le 17 Juin 2024.

Céline LUGASSY
Directrice Générale

Sylvain PETRUCCI
Responsable Qualité