

1	Titre	002_Fiche_Politique_Qualité_V09
2	Destinataire	A disposition de tous les salariés
3	Utilisation	La politique Qualité fait partie des documents de preuve Qualité
4	Version	V09 : Révision périodique, Modification des nouveaux objectifs de l'année 2023
5		<p>La Politique Qualité CALL MEDI CALL France (membre du groupe marketing global)</p> <p>Chez CALL MEDI CALL la qualité est un état d'esprit qui doit être appliquée par nous tous dans notre travail quotidien, pour le bien des patients, des professionnels de santé et nos clients laboratoires.</p> <p>CALL MEDI CALL a été la première société à avoir engagé un processus de qualité pour la promotion du médicament en 2008 et à avoir obtenu une certification sur le référentiel de visite médicale en décembre 2008</p> <p>La Qualité, la Conduite éthique et l'Intégrité sont les valeurs fondamentales de CALL MEDI CALL® et constituent les engagements de la Direction de la société et plus largement du groupe marketing global sur ces activités en France et à l'étranger.</p> <p>Nous nous engageons ainsi à respecter l'ensemble des lois et des exigences réglementaires applicables à nos activités, produits et marchés dans les différents pays où nous sommes implantés. A intégrer, suivre et contrôler le respect des réglementations les plus strictes dans un objectif d'amélioration continue de notre qualité.</p> <p>CALL MEDI CALL a mis en place et entretient un Système Qualité qui documente et définit les critères et pratiques, pour répondre aux exigences de nos référentiels opposables dans tous les pays d'implantation.</p> <p>Les processus nécessaires et applicables aux activités de CALL MEDI CALL ainsi que les interactions existantes entre ces processus sont documentés au sein du Système Qualité et sont orientés vers l'écoute et la satisfaction de nos clients.</p> <p>Notre démarche Qualité renforce notre vocation, nos ambitions et notre recherche et développement, dans l'objectif de participer activement à une meilleure utilisation des produits de santé.</p> <p>CALL MEDI CALL s'engage à maintenir un très haut niveau de qualité de la promotion du médicament afin de s'inscrire dans une démarche globale du groupe marketing global qui a comme ambition de s'impliquer dans la qualité de la promotion en formant la prochaine génération de délégués médicaux grâce à l'Institut de Formation à la Qualité de l'Information Médicale (IFQIM), et de continuer à étendre son système qualité à toutes les activités promotionnelles ou non promotionnelles qu'elle réalise pour ses clients, les laboratoires et les professionnels de santé.</p> <p>CALL MEDI CALL s'engage également, par son système qualité, à maintenir une forte distinction entre les activités promotionnelles et non promotionnelles. Les demandes d'informations médicales ou scientifiques lors d'un échange entre un délégué médical et un Professionnel De Santé (PDS) sont transmises aux services concernés afin d'apporter les réponses appropriées aux PDS.</p> <p>Afin de mettre en œuvre nos orientations, nous nous engageons :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formation : à former et à évaluer régulièrement tous nos collaborateurs afin qu'ils soient conscients des enjeux et des impacts de leur activité sur la qualité de l'information promotionnelle délivrée par nos délégués médicaux, sous la responsabilité du RAQ.

- Suivi à l'aide d'indicateurs permettant : de contrôler les formations réalisées selon le plan de formation défini, de suivre et d'analyser les résultats des évaluations réglementaires et scientifiques dans un but d'amélioration continue de la qualité de nos équipes.
- Garantir la qualité de la formation et de l'information promotionnelle délivrée aux professionnels de santé par :
 - Un contrôle et une évaluation régulière du discours délivré par nos délégués médicaux, suivi à l'aide d'indicateur permettant d'évaluer le respect des règles de déontologie édictées par la charte de l'information promotionnelle selon des procédures définies dans nos procédures qualités sous la responsabilité du directeur de production.
- Organiser une revue régulière et périodique de notre activité à l'aide d'un comité de pilotage multidisciplinaire qui permet un suivi et un contrôle régulier de notre activité. Puis diffuser cette revue à l'ensemble de l'entreprise au moyen d'une communication dédiée.
- Editer, présenter et communiquer une revue qualité annuelle permettant de synthétiser et d'analyser les résultats de l'année précédente et de définir les objectifs de l'année suivante dans une volonté d'amélioration continue.
- Dans le cadre de l'amélioration continue de notre système, le service qualité en collaboration avec le service commerciale sous la responsabilité du RAQ :
 - Engageons un responsable de formation chargé de former et de suivre la formation du personnel et ainsi, augmenter le pourcentage de réussite aux évaluations réglementaires.
 - Veillons à développer la satisfaction de nos clients et des professionnels de santé contactés, en leur fournissant des questionnaires de satisfaction post-visites et relationnels. Les résultats de ces questionnaires permettront de renforcer la qualité des visites et des échanges, et de fournir une information promotionnelle de qualité après chaque opération.
 - Veillons à remonter toute information à l'issue des rencontres avec le professionnel de santé telle que la déclaration des cas de pharmacovigilance, sous un délai de 24h.
 - Réalisons un suivi documentaire permettant de s'assurer que les documents utilisés sont conformes aux listes positives des clients.
 - Elaborons les contrats conformément aux exigences de la charte ; le suivi de celle-ci est analysé dans nos indicateurs.
 - Mettons en place un nouveau système d'identification, pour mieux repérer les documents arrivant à expiration. Ce système facilite le suivi de l'obsolescence et le contrôle de la destruction des documents périmés.

Cette politique intègre notamment les obligations relatives :

- à notre activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments non pris en charge ;
- à toute activité (vente, promotion de dispositifs médicaux, cosmétiques compléments alimentaires, etc.) au contact des professionnels de santé réalisée pour l'entreprise, par une personne exerçant par ailleurs une activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion d'un médicament pris en charge, de façon à satisfaire aux exigences de la charte

et du référentiel pour notre activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments. Les règles applicables à la promotion des médicaments s'appliquent à l'ensemble de la séquence promotionnelle (autres produits présentés au cours d'un même contact), ainsi qu'aux autres activités exercées par la même personne sur la durée de la mission.

Pour atteindre ces objectifs, nous prenons l'engagement de dédier les ressources et les moyens alloués nécessaires et comptons sur l'engagement de chacune et chacun, à tous les niveaux de l'entreprise, pour adhérer à notre volonté de progression constante.

Engagements vis à vis des professionnels de santé en France

Charte de l'information promotionnelle

Les Entreprises du médicament (Leem) et le Comité économique des produits de santé (CEPS) ont signé en décembre 2004 une charte de la visite médicale visant à améliorer la qualité de l'information médicale délivrée aux médecins et à renforcer le bon usage. Élaborée sur la base des standards de qualité définis au travers d'un référentiel de la visite médicale établi par la profession, cette charte a fait l'objet d'un avenant en 2009 afin d'étendre son champ d'application à l'activité de visite médicale en établissements de santé.

Dans le cadre de la renégociation de l'accord-cadre du 5 décembre 2012, conclu entre le Leem et le CEPS, les parties ont convenu de réviser cette charte pour intégrer notamment les dispositions de la loi « Bertrand » impactant l'activité de promotion.

Une nouvelle charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments a été signée le 15 octobre 2014, modifiant le champ d'application de la charte précédente et les obligations des entreprises.

Le Référentiel de certification de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments a été validé le 23 mars 2017 par le Collège de la HAS.

Liens utiles :

- Référentiel de la certification de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments du 23 mars 2017.
- Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments du 15 octobre 2014.

La société CALL MEDI CALL s'engage à respecter les règles de déontologie du référentiel de certification et de la charte de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments, concernant notamment : le comportement de la personne exerçant une activité d'information promotionnelle, l'information délivrée sur les produits présentés, la remontée d'information sur les médicaments à son entreprise, l'organisation des visites aux professionnels de santé, le recueil d'informations sur les professionnels visités (accès du professionnel de santé aux données obtenues à son sujet lors d'enquêtes de prescription ou de dispensation), l'interdiction de remise de cadeaux et d'avantages et ses exceptions (y compris les règles concernant les repas), et l'interdiction de remettre des échantillons.

La politique qualité établit clairement que certains contrats peuvent être refusés, au cas où ils comporteraient des dispositions contraires à la charte ou si, du fait de l'organisation ou des moyens de l'entreprise sous-traitante, l'acceptation d'une mission complémentaire à ce moment ne permettrait plus à l'entreprise d'assurer la qualité requise pour l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments qui lui est confiée. Elle prévoit éventuellement la possibilité de contrats tripartites faisant intervenir une autre société sous-traitante certifiée.

	<p>La politique est revue et si besoin adaptée au moins annuellement en fonction notamment des résultats des audits internes et externes, des retours de satisfaction des EPE clientes, ainsi que du rapport établi par le comité paritaire de suivi relatif à l'application de la charte.</p> <p>Dans le cadre des engagements de sa Direction, CALL MEDI CALL s'inscrit dans une démarche qualité de ses pratiques et est à ce titre certifiée pour son activité de visite médicale.</p> <p>La politique est disponible sur le site de GMG Santé (https://www.gmg-sante.fr/), affichée dans le tableau d'affichage de la société et remise à tous les salariés au début de la collaboration et à chaque mise à jour de la politique qualité, via la plateforme des procédures.</p>
6	<p>Auteur</p> <p>Date : 05/06/2023 Signature : </p> <p>Nom Prénom : Bella BARAVI</p>
7	<p>Vérificateur</p> <p>Date : 05/06/2023 Signature : </p> <p>Nom Prénom : Imane QABLI</p>
8	<p>Validation</p> <p>Date : 05/06/2023 Signature : </p> <p>Nom Prénom : Alain NEDDAM</p>
9	<p>Prise de connaissance</p> <p>Via la plateforme des procédures (lien : http://www.process-gmg.com/admin/login) enregistrant la date et la signature électronique des membres concernés. Les membres disposent d'une semaine après publication pour valider leur prise de connaissance.</p>