



# POLITIQUE QUALITÉ

---

## NOTRE DEMARCHE QUALITÉ

Notre mission vis à vis de la satisfaction à la fois des prescripteurs quant à la qualité de l'information délivrée, des autorités de santé quant à la conformité des messages et des pratiques de chacun de nos collaborateurs avec la réglementation en vigueur, et de nos clients, nous tient tout particulièrement à coeur. Chez Manage Conseil la Qualité est bien plus qu'une direction : elle constitue un état d'esprit appliqué par tous, dans son travail quotidien.

La Qualité, la Conduite éthique et l'Intégrité sont les valeurs fondamentales de Manage Conseil et constituent les engagements de la direction.

Notre stratégie d'entreprise place la qualité et l'efficacité au coeur de nos préoccupations pour une satisfaction totale du client avec l'ambition de se maintenir dans une démarche d'amélioration continue. Manage Conseil a mis en place et entretient un système de management de la qualité dans une démarche de projet volontaire qui mobilise toute l'entreprise au quotidien.

## NOTRE POLITIQUE QUALITÉ EN MATIÈRE D'INFORMATION PROMOTIONNELLE

Notre politique qualité traduit la volonté et l'engagement de la direction Manage Conseil à exercer son activité d'information promotionnelle selon une démarche d'amélioration continue de la qualité, dans le respect de la charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments et le référentiel de certification de la Haute Autorité de Santé et au moyen de la mise en oeuvre d'un système de management de la qualité. Elle est déployée dans tous les secteurs de l'entreprise à partir d'une politique générale validée par la direction, diffusée et connue au minimum par tous les membres du comité de direction.

En tant que prestataire, Manage Conseil s'attache à délivrer une information médicale de qualité sur les médicaments présentés et à identifier les besoins des professionnels de santé impliqués au quotidien dans la prise en charge des patients, nécessaires à la compréhension des besoins, de l'écoute et de l'accompagnement de nos EPE clientes dans leur projet.

Ces besoins peuvent être de type :

- promotionnel et encadrés par l'information promotionnelle par démarchage ou prospection,
- non promotionnel dans le cadre des remontées des cas de pharmacovigilance, de réclamations qualité produit et de demandes d'information médicale aux EPE ou encore dans le cadre des autres missions de Manage Conseil : formation médicale, coaching.

Les collaborateurs Manage Conseil chargés à la fois de la promotion de médicaments et de produits autres (dispositifs médicaux, compléments alimentaires), présentés au cours d'un même contact (cas des réseaux « Multi »), s'engagent à respecter, pour l'ensemble de la séquence promotionnelle, l'intégralité des règles applicables à la promotion des médicaments, de façon à satisfaire les exigences de la charte et du référentiel.

Afin d'atteindre ces objectifs, Manage Conseil a mis en place une politique qualité qui s'appuie sur les principes suivants :

1. Former tous les collaborateurs terrain afin qu'ils aient les connaissances réglementaires garantissant une information orale de qualité leur permettant d'informer et de répondre aux professionnels de santé, par un système s'appuyant sur une formation d'intégration et une formation continue.

2. Garantir une communication loyale, transparente et une qualité des informations délivrées aux professionnels de santé par :
  - Un contrôle scientifique et réglementaire de l'information promotionnelle délivrée en tout lieu,
  - Le respect des règles de déontologie édictées par la charte.
3. Améliorer de façon continue notre système qualité par :
  - Le suivi d'indicateurs qualité relatifs à la démarche de certification,
  - La réalisation d'audits internes,
  - Le suivi des réclamations clients et les réclamations liées à la qualité de la visite médicale,
  - L'organisation régulière de revues qualité afin de garantir la prise en compte des résultats obtenus et la mise en place d'actions d'amélioration ou la définition de nouveaux objectifs.
4. Communiquer nos objectifs qualité de l'activité d'information promotionnelle au travers d'une lettre d'engagement de la direction adressée chaque année à l'ensemble du personnel, afin que chacun s'implique dans la démarche qualité.
5. Le bon fonctionnement du système de management de la qualité de la démarche de certification est assurée par l'ensemble des directions Manage Conseil composé du (de la) :
  - Président
  - Directrice de la Visite Médicale
  - Directrice des opérations
  - Administration de la Visite Médicale et de la relation clients
  - Directrice des opérations Ressources Humaines et Finances
  - Directrice du recrutement et de la communication
  - Directrice Qualité et Certification

Pour atteindre ces objectifs, Manage Conseil prend l'engagement de dédier les ressources et moyens alloués nécessaires à appliquer la Politique Qualité et à respecter les dispositions prévues par la Charte de l'information promotionnelle.

C'est pourquoi, elle refuse tout contrat qui comporterait des dispositions contraires à la charte ou si, du fait de son organisation ou de ses moyens, l'acceptation d'une mission complémentaire à ce moment, ne lui permettrait plus d'assurer la qualité requise pour l'activité d'information promotionnelle qui lui serait confiée.

Mouans-Sartoux, le 22 novembre 2017

Sandrine POYAU  
Directrice Qualité et Certification



Jean-François GUIGOUT  
Président

