



## POLITIQUE QUALITÉ

Activité d'information par démarchage ou prospection  
visant à la promotion des médicaments

Sofip exerce une activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments (ancienne visite médicale) depuis 1982. Dans ce contexte Sofip a engagé une démarche de certification selon le référentiel HAS depuis le 09 mars 2009 dont la politique qualité de notre groupe a évolué pour répondre aux nouvelles exigences de la Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments et du nouveau référentiel de Certification.

Notre organisation, nos pratiques et nos équipes expertes dans leur domaine s'améliorent de manière continue afin de proposer une information médicale éthique au niveau des attentes des Professionnels de Santé en ville et à l'hôpital. Les règles applicables à l'activité de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments (pris en charge ou non) s'appliquent pour tous nos contrats. Sofip a par ailleurs des activités non visées par le nouveau référentiel, dont la vente directe, l'information scientifique par le biais du recrutement des délégués pharmaceutiques, des médecins régionaux pour le compte de nos clients.

Notre engagement est fort vis-à-vis des obligations, des exigences du référentiel et des règles déontologiques propres au métier. Dans ce cadre en fonction de la nature des contrats, certains 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 SOFIP, l'acceptation d'une mission complémentaire à ce moment ne permettrait plus à SOFIP d'assurer la qualité requise pour l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion d'un médicament pris en charge.

Nos objectifs à atteindre	Indicateurs	Moyens et ressources alloués	Modalités de discussion/information de cette politique au sein de SOFIP
Apporter une qualité continue à la hauteur des attentes et des engagements de nos clients	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Suivi des axes d'amélioration identifiés lors des visites DUO (sédentaire et terrain)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possible écoute anonyme des visites à distance</li><li>▪ Un responsable de Centre d'Appels dédié au pilotage et suivi des projets</li><li>▪ Mises en situation systématiques en accord avec le client</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reporting hebdomadaire client (Qualitatif/quantitatif)</li><li>▪ Kick-off/point hebdomadaire avec équipes pour validation/adaptation de l'argumentaire</li></ul>
Assurer des connaissances et compétences adaptées de la part de nos collaborateurs sur les aspects scientifiques, réglementaires et métiers de notre activité d'information promotionnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Évaluation annuelle des connaissances</li><li>▪ Formation produit délivrée par le laboratoire avant le début de la mission</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formation « métier » de l'équipe lors du démarrage du projet</li><li>▪ Supports de formations régulièrement actualisés</li><li>▪ Test de connaissances aléatoire sur les 7 thèmes réglementaires définis par la Charte</li><li>▪ Management et encadrement des visites DUO par le Directeur des Réseaux (VM terrain) et par le Responsable du Centre d'Appels (VM sédentaire)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Animation de sessions en présentiel au Centre d'Appels avec la participation du client (information à distance)</li><li>▪ Parcours de formation individuel/collectif</li></ul>
Respect de la déontologie et de la réglementation applicable à notre activité d'information promotionnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Signature/avenant avant démarrage de chaque projet</li><li>▪ Analyse et réponse adaptée aux écarts et dysfonctionnements identifiés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formalisation systématique d'un cahier de charges définissant rôles et responsabilités avec le client</li><li>▪ Un Responsable Qualité soutenu par une équipe transverse à Sofip</li><li>▪ Procédures d'application et respect de la déontologie (DUO, relations publiques)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Audit interne</li><li>▪ Revue de direction</li></ul>

Toute la direction renouvelle son engagement et se mobilise personnellement, avec moi pour mettre en œuvre cette politique. Une revue qualité au moins annuelle permettra de faire un point d'étape sur nos objectifs, nos moyens humains et techniques ainsi que les résultats obtenus.

Christine ZEKIAN

Présidente

Jean-Michel DARMON

Directeur Général

Véronique MAITREPIERRE

Responsable Qualité

12 décembre 2017

**Siège Sociale** : 5, rue Michel Labrousse  
Z.A.C de Basso Cambo - 31100 TOULOUSE  
Tél : 05 61 43 66 33 - Fax : 05 61 43 01 00  
Adresse postale : B.P. 80609 - 31106 TOULOUSE CEDEX 1

13, rue Madeleine Michelis  
92200 NEUILLY SUR SEINE  
Tél : 01 41 43 90 90  
Fax : 01 41 43 90 91