



Politique Qualité Repsco

Présentation de REPSCO

Créée en 2000, la SAS Repsco Promotion est aujourd'hui une des sociétés leader sur le marché français de la prestation de service en information promotionnelle et en vente en pharmacie.

Depuis janvier 2019, Repsco Promotion et Promedis, sociétés appartenant au groupe EPP (European Pharmaceutical Promotion) ont fusionné en une seule entité Repsco Promotion. Les politiques qualité ont de ce fait été harmonisées.

Au 31 décembre 2021, Repsco abandonne son activité de distribution des échantillons de médicament.

Repsco Promotion emploie des attachés à la promotion du médicament (APM), des délégués hospitaliers (DH) et des délégués pharmaceutiques (DP) qui sont encadrés par des Directeurs Régionaux (DR) et Field Coaches (FC) opérationnels sur l'ensemble du territoire français et organisés en réseaux multiproduits, réseaux exclusifs et vacancy management.

Repsco emploie également des MSL (Medical Scientific Liaison) et des coaches.

Ses équipes assurent l'information promotionnelle sur les médicaments (APM et DH) et la vente des produits de santé (DP) auprès des professionnels de santé pour le compte de ses clients, laboratoires exploitants donneurs d'ordre. Les DR et FC Repsco ne réalisent pas d'information promotionnelle auprès des professionnels de santé, ni de vente de médicaments.

L'activité de Repsco Promotion recouvre l'ensemble des produits de santé (médicaments pris en charge ou non, dispositifs médicaux, compléments alimentaires et produits cosmétiques) et des classes thérapeutiques et concerne des laboratoires pharmaceutiques de toutes tailles, français ou étrangers.

Les réseaux de MSL sont exclus du champ de la certification en information promotionnelle étant donné qu'ils n'exercent aucune activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion du médicament, mais uniquement un support scientifique et médical aux professionnels de santé. Repsco s'engage à maintenir une distinction forte entre l'information promotionnelle par démarchage ou prospection et l'information non promotionnelle sur le médicament.

Sont également exclus du champ de la certification les activités de vente des produits de santé, de coaching des équipes terrain et de promotion hors médicament comme celles des dispositifs médicaux, des produits dermo-cosmétiques et des compléments alimentaires dès lors qu'il n'y a pas de médicament présenté dans la même séquence promotionnelle (produits présentés au cours d'un même contact par la même personne).

Repsco définit les missions des personnes réalisant les autres activités (vente, coaching, information médicale etc.) à travers des contrats de travail distincts afin de maintenir une différenciation entre les activités promotionnelles d'une part et les activités non-promotionnelles d'autre part.

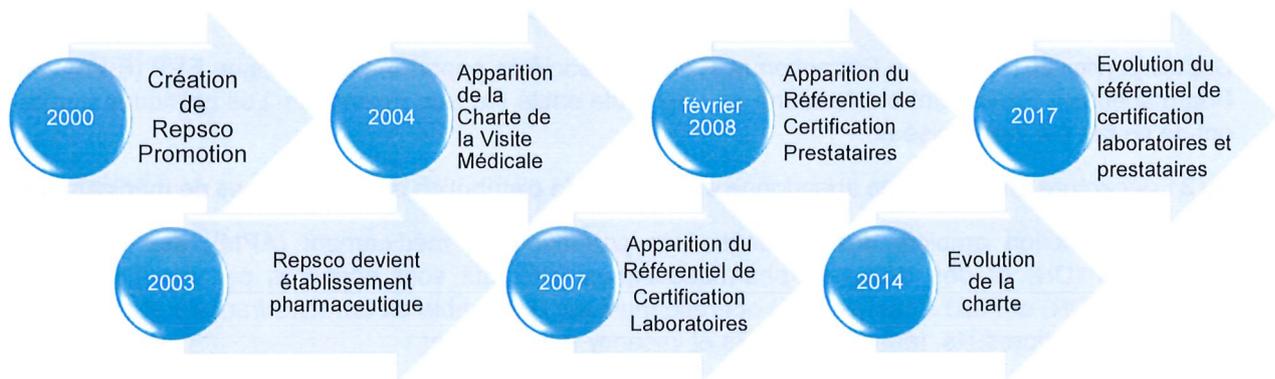
Les règles énoncées par la charte de l'information promotionnelle et son référentiel de certification relatifs à la promotion des médicaments pris en charge s'appliquent à l'ensemble des autres produits (médicaments non pris en charge, dispositifs médicaux, cosmétiques) présentés au cours d'un même contact.

Les contrats clients comportant des dispositions contraires à la charte et au référentiel de certification peuvent être refusés.

Enfin, aucun de nos processus n'est externalisé, toutefois, nous avons recours à des intervenants extérieurs selon nos besoins en expertise.

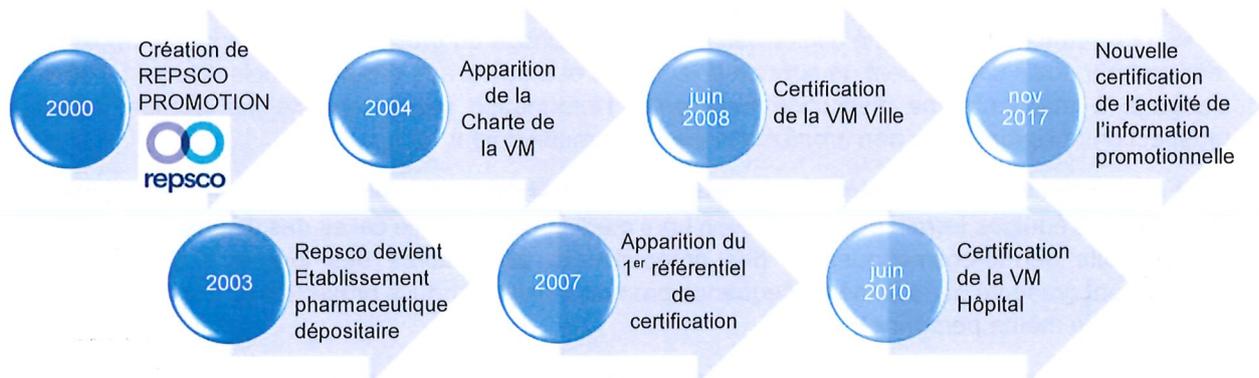
Le contexte réglementaire

Depuis 2000, l'environnement réglementaire de l'information et la promotion du médicament a considérablement évolué :



Cette réglementation définit un cadre à l'information et la promotion du médicament, et privilégie la qualité de l'information délivrée aux professionnels de santé en imposant une politique qualité aux pratiques de l'information promotionnelle.

La démarche qualité REPSCO



Repsco a mis en place une démarche qualité précoce (établissement pharmaceutique dépositaire en 2003) et s'engage ainsi dans l'application de la charte de 2014 et dans la démarche de certification et d'amélioration de la qualité.

Repsco Promotion est certifiée depuis juin 2008 pour son activité de visite médicale puis d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments.

La politique Qualité est discutée chaque année lors de la revue qualité et au cours de l'année si l'actualité l'impose. Cette politique qualité est diffusée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise et disponible sur le site internet de Repsco Promotion.

Les objectifs qualité REPSCO

Outre l'obtention et le maintien de la certification de Repsco Promotion, la direction a mis en place de manière progressive des objectifs qualité qui s'appuient sur les exigences de la charte de l'information promotionnelle :



Pour mieux répondre aux attentes de ses donneurs d'ordre, Repsco s'efforce de faire preuve de flexibilité dans l'application de ses procédures tout en conservant un socle commun à tous.

Les indicateurs qualité REPSCO

L'atteinte des objectifs qualité doit être mesurée afin d'en permettre une amélioration continue.



Le tableau des indicateurs qualité établi lors de la première revue qualité a été revu en 2011, 2014, 2015, 2017, 2019 et 2020. Il est mis à jour puis discuté à chaque revue annuelle (fixée au premier trimestre de l'année) : il permet d'analyser les écarts et de prendre les mesures optimales.

Les indicateurs qualité Repsco en vigueur (version 5) portent sur les actions correctives éventuellement mises en place, la qualité de l'information dispensée auprès des professionnels de santé et le respect des règles de déontologie via les visites duos.

Innovation

Qualité et innovation sont associées chez Repsco qui a mis en place, depuis janvier 2021, des Bibliothèques Qualité facilitant le partage et la diffusion des documents :

- Externe : Mise à disposition des clients d'éléments du système qualité Repsco répondant à leurs besoins
- Interne : Accès consultatif à l'ensemble de la documentation qualité pour l'ensemble du personnel Repsco (siège et terrain).

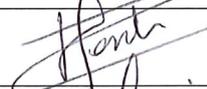
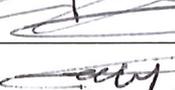
En 2022, nous avons continué à faire preuve d'innovation et d'amélioration continue via l'implémentation d'un nouveau logiciel de gestion documentaire « Qualios » utile pour les cycles de validation et de diffusion automatisée de la documentation qualité auprès de l'ensemble des collaborateurs. La bibliothèque qualité interne est donc maintenant sur Qualios à la disposition de tous les collaborateurs.

Engagement de la Direction REPSCO

Depuis décembre 2016 et plus récemment le 28 janvier 2020, les dirigeants de Repsco se sont engagés par écrit à respecter la charte de l'Information par démarchage ou prospection visant à 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 de ses salariés impliqués dans la démarche de certification de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la Promotion des médicaments.

Fait à Saint-Cloud le 17/01/2024

Rédaction	Hela GANA	Pharmacien Assurance Qualité	
	Philippe TASCHER	Pharmacien Responsable Qualité, Président	
Approbation	Véronique CAUCHOIS	Directrice générale	
	Stéphane STEPANIAN	Directeur général	
	Corinne PUECH	Directeur Associé	
	Thierry PUECH	Directeur Associé	
	Bruno PITEL	Directeur Associé	
	Philippe TASCHE	Pharmacien Responsable Qualité, Président	