



Politique Qualité Repsco Promotion

1. Présentation générale de Repsco Promotion

Créée en 2000, la SAS Repsco Promotion est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs du marché français de la prestation de services en information promotionnelle. Elle a été la première société du secteur à être certifiée pour son activité de visite médicale en médecine de ville et à l'hôpital, dès 2008.

Depuis juillet 2025, Repsco Promotion a intégré le groupe IQVIA, groupe international de référence spécialisé dans la recherche clinique, l'analyse stratégique, l'intelligence en santé et l'accompagnement des industries de santé. Repsco Promotion conserve néanmoins son indépendance juridique en tant qu'entité du groupe.

2. Organisation opérationnelle

Repsco Promotion emploie :

- Des Attachés à la Promotion du Médicament (APM),
- Des Délégués Hospitaliers (DH),
encadrés par des Directeurs Régionaux (DR) et des Directeurs Nationaux (DN).

Ces équipes interviennent sur l'ensemble du territoire français (métropole et outre-mer) au sein de **réseaux multiproduits**, **réseaux exclusifs** ou en **vacancy management**. Elles assurent, pour le compte des laboratoires exploitants :

- L'information promotionnelle sur les médicaments,
- La présentation d'autres produits de santé lorsque ceux-ci s'inscrivent dans la même séquence promotionnelle.

Les règles de la **Charte de l'information promotionnelle** et de son **référentiel de certification** relatifs à la promotion des médicaments pris en charge s'appliquent à tous les produits présentés **au cours d'un même contact**, y compris :

- Les médicaments non pris en charge,
- Les dispositifs médicaux,
- Les compléments alimentaires,
- Les produits dermo-cosmétiques.

L'activité de Repsco Promotion recouvre l'ensemble des produits de santé des classes thérapeutiques et concerne des laboratoires pharmaceutiques de toutes tailles, français ou étrangers.

Enfin, aucun de nos processus n'est externalisé. Toutefois, nous faisons ponctuellement appel à des intervenants extérieurs lorsque cela est nécessaire pour répondre à un besoin spécifique d'expertise. En cas de recours à la sous-traitance, nous mettons en place des contrats tripartites avec une entreprise sous-traitante certifiée afin de garantir un cadre clair, transparent et conforme aux exigences de la charte et du référentiel.



3. Activités exclues du périmètre de la charte de l'information promotionnelle

Repsco emploie également :

- Des **Délégués Pharmaceutiques (DP)**,
- Des **MSL et MSL Leads**,
- Des **KAM**,
- Des **conseillers dermo-cosmétiques**,
- Des **responsables parcours de soins**,
- Des **responsables développement des ventes**.

Conformément au référentiel, ces métiers sont **exclus du champ de la certification** car ils n'exercent **aucune activité de démarchage ou prospection visant à la promotion du médicament**.

Repsco Promotion maintient une **distinction stricte** entre :

- Les **activités promotionnelles** sur les médicaments soumis à la charte,
- Les **activités non promotionnelles** (information médicale, vente, formation, etc.).

Cette différenciation est matérialisée avec des **contrats de travail distincts**.

Sont également exclues du champ de la certification les activités de promotion hors médicament comme celles de :

- **Promotion de dispositifs médicaux**,
- **Promotion de produits dermo-cosmétiques**,
- **Promotion de compléments alimentaires**,

Dès lors qu'aucun médicament n'est présenté **dans la même séquence promotionnelle** (c'est-à-dire: au cours d'un même contact, par la même personne).

4. La démarche qualité REPSCO

La démarche qualité de Repsco s'inscrit pleinement dans une dynamique d'amélioration continue et d'optimisation opérationnelle. Repsco déploie un système de management de la qualité structuré, visant à garantir la conformité réglementaire à la charte de l'information promotionnelle et la fiabilité des activités menées pour l'ensemble de ses collaborateurs.

Ce système repose sur une gouvernance qualité clairement définie, impliquant la direction, l'équipe qualité ainsi que l'ensemble des collaborateurs, et favorisant le développement d'une vraie culture qualité à tous les niveaux de l'organisation. La revue qualité annuelle permet d'évaluer l'efficacité du système, d'analyser les indicateurs de performance et d'orienter les axes de progrès selon les priorités stratégiques, toujours dans une logique d'amélioration continue.

Ainsi la démarche qualité s'appuie sur une pyramide documentaire robuste comprenant la politique qualité, un ensemble de procédures encadrant les activités de Repsco ainsi que des enregistrements (fiches de recueil des notifications de vigilance et réclamations qualité, comptes rendus duos etc..) garantissant la formalisation des process et la traçabilité des activités.

La politique qualité est discutée chaque année lors de la revue qualité et au cours de l'année si l'actualité l'impose. Elle est adaptée si besoin en fonction notamment des audits internes et externes et des retours des satisfactions des EPE clientes. Cette politique qualité est diffusée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise et disponible sur le site internet de Repsco Promotion.



L'ensemble de la documentation qualité est administré via la GED Qualios, assurant une maîtrise rigoureuse des nouvelles versions et des cycles de validation de notre documentation. Elle permet aussi le suivi des accusés de réception des documents mis à disposition des collaborateurs.

Au-delà de la gestion documentaire, la qualité chez Repsco est une approche structurée fondée sur :

- Le pilotage des indicateurs qualités pertinentes pour la performance
- Une gestion proactive des non-conformités et des réclamations par la mise en place d'actions correctives et préventives quand nécessaire
- Des audits (internes et clients) destinés à vérifier en permanence l'efficacité du système.

5. Les objectifs et indicateurs qualité de 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 :



Afin de garantir un haut niveau de conformité à la charte de l'information promotionnelle et de soutenir sa démarche d'amélioration continue, REPSCO définit des objectifs qualité clairs, mesurables et alignés avec ses enjeux opérationnels. Ces objectifs sont revus annuellement lors de la revue qualité.

L'atteinte de ces objectifs est mesurée au moyen d'indicateurs définis et suivis régulièrement. Le tableau des indicateurs qualité (P019/A02), présenté lors de la revue annuelle (fixée au premier trimestre de l'année) et mis à jour si nécessaire, permet d'analyser les écarts et de déterminer les actions d'amélioration les plus adaptées.

Les objectifs suivis, ainsi que leurs indicateurs associés, sont les suivants :

- Mise en œuvre des actions correctives et préventives : 100% des non-conformités identifiées doivent faire l'objet d'une action corrective et/ou préventive
- Mise en place des formations d'intégrations et formations continues : 100% des nouveaux intégrés doivent valider les formations obligatoires requises par la charte de l'information promotionnelle avant toute activité terrain et au moins 95% des collaborateurs valident les évaluations réglementaires dès le premier passage.



- Traitement efficace de la pharmacovigilance et des réclamations qualité : 95% des cas sont transmis aux partenaires dans les délais réglementaires.
- Respect des règles de déontologie : 95% des visites DUOs sont conformes
- Réalisation des visites Duo : 95% des APM doivent avoir au moins 1Duo/quadrimestre
- Les éventuels retours / réclamations des PdS sur la qualité de l'activité d'information promotionnelle : Maximum 3 réclamations par an provenant des PdS

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.

6. Engagement de la Direction REPSCO

Le 26 janvier 2026, les dirigeants de Repsco et son Responsable Qualité 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).

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.

Repsco Promotion peut être amenée à **refuser certains contrats**, notamment lorsque :

- Des dispositions contractuelles sont **contraires à la Charte**,
- L'organisation ou les moyens disponibles ne permettent pas de **garantir la qualité** exigée pour l'activité d'information par démarchage ou prospection,
- L'acceptation d'une mission complémentaire compromettrait la capacité de Repsco à **maintenir sa conformité réglementaire**.

Dans ce cas, l'entreprise se réserve le droit de **décliner la mission** afin de préserver l'intégrité et le niveau d'exigence de ses prestations.

Fait à Courbevoie, le 17/02/2026

Hela GANA	Pharmacien Responsable Qualité	DocuSigned by: <i>Hela GANA</i> F02E74E3C01C438...
Stéphane STEPANIAN	Directeur général	DocuSigned by: <i>Stéphane Stepanian</i> 2DC12DA32ABB4DF...
Frank SWAELENS	Président	Ondertekend door: <i>Frank Swaelens</i> 13E2D88769164E9...