

## **POLITIQUE QUALITE**

### **ACTIVITE D'INFORMATION PAR DEMARCHAGE OU PROSPECTION VISANT A LA PROMOTION DES MEDICAMENTS**

#### **1. Notre politique Qualité**

UPSA s'engage à exercer une information promotionnelle de qualité auprès des professionnels de santé au moyen d'un système de management de la qualité et selon une démarche d'amélioration continue.

Cette politique qualité intègre les obligations relatives à l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments pris en charge et non pris en charge et toute activité au contact des professionnels de santé réalisée par ou pour le compte de l'entreprise UPSA SAS. Elle s'applique à la visite à distance ou en face à face (en tout lieu d'exercice du professionnel de santé, que ce soit en ville ou en établissement de santé).

UPSA privilégie avant tout le contenu des visites afin que l'information délivrée soit la plus complète et la plus objective possible et que les collaborateurs et/ou les prestataires prennent le temps nécessaire à l'information des professionnels de santé sur le bon usage des médicaments.

Le pharmacien responsable est le garant de la qualité scientifique et réglementaire des documents présentés ou remis aux professionnels de santé et de ceux utilisés pour former et évaluer les personnes exerçant une activité d'information promotionnelle. La qualification promotionnelle ou non promotionnelle d'un document est sous sa responsabilité.

Afin de répondre aux questions sur nos produits émanant des professionnels de santé, d'ordre scientifique, médical ou pharmaceutique, UPSA dispose d'un département d'Information médicale, afin de délivrer les réponses adaptées, conformément au Code de la Santé Publique (article L.5122-1). Cette activité d'information médicale n'est pas proactive et a pour objectif de répondre à une question précise d'un professionnel de santé. Elle est délivrée hors de toute interaction à caractère promotionnel. Le pharmacien responsable supervise l'activité d'information médicale afin d'en garantir le caractère non promotionnel.

UPSA SAS s'engage à assurer le suivi annuel de la politique qualité afin de l'adapter en fonction des résultats des objectifs fixés, des audits internes et externes, des évolutions de la réglementation, des décisions de la revue de direction.

Le pharmacien responsable est chargé conjointement avec le dirigeant de l'entreprise de la politique qualité ainsi que de son suivi.

#### **2. Les missions de la personne en charge de l'information promotionnelle**

Les missions confiées à la personne exerçant une activité d'information promotionnelle sur les médicaments sont conformes à la charte en vigueur. Elle peut présenter d'autres produits de santé au cours du même rendez-vous, sous réserve de respecter les règles de déontologie de la charte et le référentiel de certification en vigueur.

A minima, un document promotionnel adapté à la visite de démarchage et validé par l'ANSM doit servir de support à la rencontre avec le professionnel de santé.

La personne réalisant une activité de promotion doit délivrer une information promotionnelle de qualité sur les médicaments présentés dans le respect des AMM et promouvoir le bon usage des médicaments auprès des professionnels de santé.

Elle propose systématiquement au professionnel de santé de l'informer sur les données de sécurité (type et fréquence des effets indésirables observés) et les informations nécessaires au bon usage, telles que les contre-indications ou mises en garde ainsi que les éléments de surveillance du traitement.

Elle rapporte à son employeur toutes informations relatives à l'utilisation des médicaments dont elle assure la promotion, en particulier, en ce qui concerne les effets indésirables et les utilisations hors AMM portées à sa connaissance.

### 3. Nos objectifs

Les objectifs qualité en matière d'information promotionnelle sont les suivants :

- Assurer une communication objective et favoriser le bon usage des médicaments auprès des professionnels de santé dans le respect du Code de la Santé Publique et de la réglementation,
- Faire respecter et promouvoir les règles de déontologie qui s'appliquent à l'information promotionnelle, dans le respect de la charte en vigueur et du référentiel de certification de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments.
- Développer les compétences scientifiques et médicales de l'ensemble de nos collaborateurs à travers des formations d'intégration et continue adéquates
- Maîtriser la qualité de l'information promotionnelle délivrée dans une démarche d'amélioration continue
- Sensibiliser l'ensemble des secteurs de l'entreprise à l'activité d'information promotionnelle
- Prendre en compte les retours des professionnels de santé pour améliorer en continu leur satisfaction à travers la qualité et la pertinence du contenu des visites

Ces objectifs généraux sont déclinés dans l'ensemble des départements de l'entreprise impliqués dans l'activité d'information promotionnelle (qualité, affaires réglementaires, affaires médicales, pharmacovigilance, information médicale, marketing, opérations commerciales, achats, juridique) par la définition d'objectifs opérationnels en fonction de la contribution de ces départements à l'activité.

Un suivi annuel de l'atteinte de ces objectifs est assuré ; il permet d'ajuster annuellement la politique et les moyens mis en œuvre.

### 4. Nos indicateurs

UPSA a mis en place des indicateurs d'activité, de ressources et de qualité de l'information promotionnelle. Ils participent à l'atteinte des objectifs et à la démarche d'amélioration continue de cette activité.

Les indicateurs portent sur les thématiques suivantes :

- Les formations d'intégration et continue des personnes effectuant une information promotionnelle sur les thèmes produits, réglementaires, les réclamations qualité et la pharmacovigilance
- Les préparations à la présentation orale
- Le respect des règles de déontologie notamment lors des visites Duo
- La satisfaction des professionnels de santé sur la qualité de l'information délivrée
- Le suivi du Bon Usage via le Comité de Surveillance du Bon Usage
- La qualité et la fréquence des visites

Dans le cadre de notre démarche qualité, les anomalies constatées sont enregistrées, analysées, et donnent lieu à des actions correctives et préventives.

UPSA organise le retour d'information et la mesure de la satisfaction des professionnels de santé sur la qualité de ses pratiques d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion. Le pharmacien responsable définit les modalités de recueil et d'analyse de ces données.

Au travers d'un suivi régulier ainsi que d'audits, UPSA s'assure que l'activité d'information promotionnelle est réalisée conformément à la charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments, le référentiel de certification et les règles de déontologie UPSA.

## 5. Les moyens alloués

La Direction Générale d'UPSA alloue les moyens humains et financiers nécessaires afin de réaliser de manière efficace et suffisante l'activité d'information promotionnelle selon la politique qualité. Les moyens et les ressources seront réévalués à chaque Revue Qualité afin de les adapter en fonction des résultats des objectifs fixés et des résultats en termes de qualité de l'information promotionnelle.

Le pharmacien responsable est positionné dans l'entreprise de façon à pouvoir exercer ses responsabilités, conformément au Code de la santé publique et à la Charte en vigueur (art R5122-2 du code de la santé publique). Son indépendance et la synergie avec le dirigeant de l'entreprise sont essentielles.

## 6. Diffusion & engagement des collaborateurs

Chaque année, la politique qualité information promotionnelle est diffusée et communiquée à l'ensemble des collaborateurs concernés.

Chaque collaborateur contribuant aux activités d'information promotionnelle ou au suivi des prestataires en charge de ces activités doit prendre connaissance et s'engager à respecter la politique qualité d'information promotionnelle UPSA, la charte en vigueur, le référentiel de l'information promotionnelle et les règles de déontologie.

Des réunions de concertation transversale et des actions de communication internes sont régulièrement organisées pour sensibiliser les collaborateurs et susciter leur adhésion.

UPSA SAS informe sur sa démarche qualité concernant son activité d'information promotionnelle sur son site internet public.

**Adrien CHABRIER**

Directeur Général UPSA France

13 janv. 2026

*Adrien Chabrier*  
box SIGN 15J797WZ-172QR238

**Nadège DELENTA**

Pharmacien Responsable UPSA SAS

13 janv. 2026

  
box SIGN 4P7LYP91-172QR238