

# POLITIQUE QUALITÉ KORUM

## LA QUALITÉ AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Créée en 2009, la SAS KORUM est une société de prestation de service en promotion des médicaments, en vente en pharmacie et en formation d'équipes officinales, soit en présentiel soit à distance (e-detailling) sur le territoire français.

KORUM emploie des visiteurs médicaux (VM), des Délégués Hospitaliers (DH), des attachés à la promotion du médicaments (APM) et des délégués pharmaceutiques qui sont encadrés par des directeurs régionaux et directeurs des ventes opérationnels sur l'ensemble du territoire métropolitain français, organisés uniquement en réseaux exclusifs, ainsi que des APM multimédia encadrés par un Superviseur, pour la Vente à Distance (VAD).

Ses équipes assurent la promotion de médicaments auprès des médecins de tous les Professionnels de Santé pour le compte de ses clients, laboratoires exploitants et leur mission principale est de délivrer une information médicale de qualité sur le médicament présenté dans le strict respect de l'AMM et à en assurer le bon usage auprès des Professionnels de Santé.

L'activité de KORUM recouvre l'ensemble des classes thérapeutiques pour des médicaments pris en charge ou non, des dispositifs médicaux, des compléments alimentaires et des produits cosmétiques et concerne des laboratoires pharmaceutiques de toutes tailles, français ou internationaux.

Les réseaux de MSL (Medical Scientific Liaison) sont exclus du champ de la Certification étant donné qu'ils n'exercent aucune activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments, mais uniquement un support scientifique et médical aux Professionnels de Santé. KORUM s'engage à maintenir une distinction forte et sans équivoque entre l'information promotionnelle par démarchage ou prospection et l'information non promotionnelle sur le médicament.

Sont également exclus du champ de la Certification, nos activités de vente, d'information médicale et de promotion hors médicament comme les dispositifs médicaux, les produits dermo-cosmétiques, les compléments alimentaires....

Korum définit les missions des personnes réalisant les autres activités (vente directe, information médicale, formation etc..) à travers les contrats de travail afin de maintenir une distinction entre les activités promotionnelles d'une part et les activités d'information non promotionnelle d'autre part.

Lorsque des délégués médicaux Korum du terrain et du centre d'appels, exerçant une activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion d'un médicament, réalisent également d'autres missions telles que la vente, la promotion de médicaments non pris en charge, de produits cosmétiques..., les exigences de la Charte et du Référentiel en vigueur, notamment les règles de Déontologie, s'appliquent à toutes ces activités, en tout lieu et pendant la durée du contrat lié au médicament.

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

En cas de sous-traitance, un contrat tripartite et un cahier des charges sont rédigés et validés, définissant les obligations de chacune des parties.

## La démarche qualité KORUM

KORUM a mis en place une démarche qualité et s'engage ainsi dans l'application de la Charte de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments (publiée en Octobre 2014), du Référentiel de Certification (volet 2, entreprise sous-traitante, publié en Mars 2017) et du code de la Santé Publique.

Pour atteindre **nos objectifs qualité**, nous veillons particulièrement :

- au développement des connaissances et des compétences de l'ensemble des collaborateurs mis en œuvre par une formation d'intégration et une formation continue (parcours individuel de formation)
- au respect des Règles de Déontologie et de la Loi d'Encadrement des Avantages (LEA)
- au contrôle de la qualité du discours délivré aux Professionnel de Santé
- à la mesure de notre performance par des indicateurs appropriés, révisés à chaque Revue Qualité
- à l'actualisation et au suivi des CAPA's pour l'amélioration continue
- au retour de la satisfaction de nos clients
- à l'implication de l'ensemble de nos collaborateurs dans le système du Management de la Qualité.
- à la conformité quotidienne de l'organisation par rapport à nos procédures et à la réglementation.
- à la planification des audits (Certification, interne, clients)

Ces objectifs sont revus annuellement lors de la Revue Qualité et peuvent donner lieu à des plans d'action.

Notre système Qualité est décrit dans le **D005-Manuel Qualité Korum**, révisé a minima tous les ans, et doit être déployé par tous, à tous les niveaux chez Korum.

## L'engagement de la Direction KORUM

Les dirigeants de KORUM ont renouvelé leur engagement par écrit (**D001**) à **respecter la Charte de l'activité d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments** (publiée en Octobre 2014) et à mettre en place une Politique Qualité en conformité avec les exigences du Référentiel de Certification - Volet 2 (publié en Mars 2017) pour l'activité de promotion des médicaments en Ville et à l'hôpital.

Le **pilotage de la Politique Qualité** au sein de KORUM est assuré par l'équipe dirigeante constituée de la Présidente, du Directeur associé, assistés par la coordinatrice Qualité, relayé sur le terrain et le centre d'appels par les managers (directeur des ventes, directeur régional, superviseur, chef de plateau). Notre Politique Qualité est diffusée annuellement à l'ensemble des collaborateurs Korum.

Les dirigeants KORUM s'engagent à respecter les modalités contractuelles établies avec les donneurs d'ordre et à dégager les moyens techniques, financiers et organisationnels nécessaires à la mise en œuvre de notre Politique Qualité.

À Paris, le 06 Janvier 2026

| Émille ORTEL                     | Didier PITARQUE   |
|----------------------------------|-------------------|
| Présidente & Responsable Qualité | Directeur associé |