

La Qualité est un engagement quotidien au sein de MSD France

Notre mission est de mettre à disposition des médicaments et des services innovants, répondant aux besoins des patients et des professionnels de santé, pour améliorer la santé et la qualité de vie des patients.

Nos médicaments sont développés et fabriqués en répondant aux normes en vigueur les plus élevées. Les collaborateurs de MSD France mettent quotidiennement à disposition des professionnels de santé des informations pertinentes et conformes au bon usage de nos médicaments, avec pour objectif une prise en charge optimale des patients.

Notre niveau d'exigence est élevé car il se fonde à la fois sur :

- **Des aspects législatifs et réglementaires** : la loi relative au renforcement de la sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé, le Code de la Santé Publique, les référentiels sur les Bonnes Pratiques de Fabrication, de Distribution, de Pharmacovigilance, et des Essais Cliniques, la Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments et le Référentiel HAS associé, les dispositions déontologiques professionnelles du LEEM.
- **Des valeurs et règles spécifiques à MSD** : il s'agit de principes de travail et d'interactions qui sont appliqués par tous les collaborateurs de MSD à travers le monde dans un souci d'éthique et de transparence.

Ainsi, nos engagements en termes de qualité sont de :

- respecter scrupuleusement les règles d'éthique et de transparence.
- informer régulièrement nos collaborateurs en veillant à la qualité de nos communications.
- développer les compétences individuelles et collectives de nos collaborateurs par une politique de formation initiale, continue et adaptée.
- mettre à disposition des procédures explicites et conformes à la réglementation et à celles de notre Groupe afin de permettre leur application par les collaborateurs.
- améliorer continuellement nos procédures et nos processus en impliquant nos collaborateurs afin d'optimiser la qualité et la productivité de nos activités.
- évaluer les processus de nos prestataires afin de s'assurer du respect de nos exigences qualité.
- identifier les non-conformités afin de mettre en place rapidement des mesures correctives.
- organiser des revues de direction pour permettre un suivi de nos engagements qualité, définir nos orientations et adapter les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.
- renforcer les relations avec les professionnels de santé, sur la base de la confiance, l'écoute et l'éthique de nos visiteurs médicaux.

La satisfaction de ces engagements est de notre responsabilité individuelle et collective. Sur chacun d'eux, notre niveau d'exigence doit être sans faille car il permettra de répondre ainsi aux attentes des patients, des professionnels de santé et des autorités compétentes en matière de qualité.

Clarisse Lhoste
Président MSD France



Yannick JEGOU
Pharmacien Responsable MSD France