

Notre politique qualité

PELyon est au service des acteurs de la santé (industrie pharmaceutique et biomédicale, structures de soins, autorités de santé, associations) pour l'amélioration des connaissances médicales et de la qualité des soins à travers l'exploitation des données en vie réelle.

Cette mission exige une **qualité de services irréprochable** que nous nous efforçons d'atteindre dans l'ensemble nos activités par la recherche permanente de la satisfaction de nos clients et l'amélioration continue de nos services, ce dans le respect des valeurs suivantes :

- **L'Indépendance:**
Nous nous impliquons sur des projets ayant un intérêt de santé publique et nous engageons à publier les résultats scientifiques obtenus;
- **La fiabilité:**
Nous respectons les calendriers définis et faisons de la qualité de nos livrables une priorité;
- **L'intégrité:**
Nous rédigeons nos protocoles et conduisons nos analyses dans le respect des bonnes pratiques épidémiologiques et selon des procédures établies.

Dans ce cadre, nous avons mis en place un système de management de la qualité répondant aux exigences des bonnes pratiques du secteur (ENCEEP, ISPE, HAS) et de la réglementation liée à la protection des données personnelles (RGPD et Loi Informatique et Libertés) et nous avons initié une démarche de certification de ce système à la norme ISO 9001.

En tant que Présidente de PELyon,

- j'ai mis à disposition les moyens humains et matériels pour atteindre cet objectif via la nomination d'un responsable qualité, l'allocation de temps à l'ensemble des collaborateurs de PELyon pour le fonctionnement du système de management de la qualité et le recours à un consultant externe pour la démarche de préparation à la certification ;

- je demande à chaque collaborateur de s'engager pleinement dans cette démarche, de refuser tout compromis en matière de qualité et de ne jamais transiger avec nos valeurs ;
- Je m'engage à faire de la satisfaction client notre préoccupation principale.

Manon BELHASSEN,

