

## 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 de 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). Ce système fait l'objet d'une certification ISO 9001 valable depuis le 02 Août 2022.

PELyon s'engage aussi sur sa responsabilité sociétale (RSE) :

- Au sujet de l'environnement, en œuvrant pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et sa consommation électrique;
- en mettant en place des actions visant à procurer à ses collaborateurs les meilleures conditions de travail possible.

En tant que Présidente de PELyon,

- j'ai mis à disposition les moyens humains et matériels pour atteindre ces objectifs 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, le recours à un consultant externe pour nous accompagner dans son maintien et son évolution et enfin via la définition formelle d'un processus de RSE;
- 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,

le 1<sup>er</sup> février 2024

