

CHARTRE QUALITÉ

La qualité des services est une préoccupation majeure et constante de One Health Pharma.

Nous nous engageons à respecter la présente chartre qualité et à la communiquer à toute personne en faisant la demande.

Etre au contact de nos clients et de nos consultants

1. Il n'est pas d'efficacité dans notre métier sans proximité et sans relations étroites avec chaque partie prenante
2. Nous mettons un point d'honneur à entretenir des relations courtoises avec nos clients et nos consultants
3. Nous faisons tout notre possible pour être à l'écoute de nos clients et de nos consultants et être facilement joignable ou, dans le cas contraire, pour les recontacter très rapidement

Evaluer et répondre aux besoins de chaque client

1. Chaque nouvelle demande de prestation fait l'objet d'un contrat de prestation de service comprenant entre autres une clause de confidentialité
2. Nous établissons un diagnostic précis du contexte, des objectifs et des contraintes de chacun de nos clients afin de répondre aux mieux à leurs attentes. Nous recherchons et leur présentons des consultants dont les compétences sont en adéquation avec leurs besoins
3. Nous élaborons une proposition d'intervention personnalisée pour permettre à nos clients d'atteindre leurs objectifs
4. L'examen des besoins et attentes de nos clients se fait sur la base d'échanges avec ces derniers ainsi que sur l'analyse des éléments et documents fournis
5. A partir des informations recueillies, nous procédons à une analyse approfondie afin de déceler le cas échéant des problématiques que le client n'aurait pas vues

Elaborer le cahier des charges, procéder à une étude de faisabilité et concevoir l'intervention

1. Nous préparons un cahier des charges en adéquation avec les besoins et attentes de nos clients
2. Nous nous engageons à apprécier l'opportunité de la mission et à informer le client des éléments objectifs utiles et non indiqués dans la commande initiale. Lui indiquer les erreurs et omissions d'informations constatées
3. Pour les formations, nous préparons un plan de formation que nous soumettons à nos clients pour validation. Après acceptation, nous préparons un programme détaillé de formation avec présentation du contenu et du temps imparti sur chaque partie
4. Nous considérons que nous avons une obligation de moyens vis-à-vis de nos clients. Nous investissons et mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir le bon déroulement de chaque mission

Négocier les conditions contractuelles et réaliser les prestations

1. La qualité administrative (contrat, devis et facturation) est essentielle. Nous nous attachons à une bonne communication des données à nos clients
2. Chaque prestation fait l'objet de l'élaboration et de la signature de documents contractuels (contrat de prestation de service avec le client et contrat de mission avec le ou le(s) consultant(s)) permettant, entre autres, de formaliser le cahier des charges, le ou les consultant(s) impliqué(s), le tarif de la prestation et les délais de réalisation
3. Nous nous engageons à respecter les délais et les tarifs sauf événement exceptionnel et indépendant de notre volonté
4. Nous nous engageons sur des méthodes, des moyens et un planning précis
5. Nous garantissons la confidentialité de toutes les informations recueillies au cours de nos missions
6. Nous sommes en contact permanent avec nos clients tout au long de la réalisation d'un projet afin de rester au plus près de leurs préoccupations, d'être plus performants et de pouvoir les accompagner au mieux
7. Faire preuve de rigueur et de proactivité dans la réalisation de nos missions est un objectif majeur
8. Pour les formations, nous proposons des dates correspondant au mieux aux contraintes de temps de nos clients.
9. Pour les formations, en fonction des besoins du client, nous pouvons animer le programme dans sa totalité sur le temps imparti et proposer des exercices adaptés et facilitateurs de compréhension et d'apprentissage
10. Nous réalisons au choix les formations dans les locaux de nos clients ou dans nos propres locaux, dans des salles agréables, équipées et facilement accessibles par les transports en commun
11. Nous nous engageons à respecter les procédures et/ou la réglementation en vigueur dans le domaine de notre intervention qu'il s'agisse des bonnes pratiques (BPL, BPC) pour la réalisation des études cliniques ou de la réglementation en matière de pharmacovigilance, de qualité ou de publicité pour les produits vétérinaires
12. Nous mettons en place un processus qualité tout au long de la réalisation d'un projet basé sur la vérification systématique des livrables et du respect de l'échéancier

Mesurer la satisfaction de nos clients

1. Dès finalisation d'un projet, le travail réalisé est comparé au cahier des charges
2. En cas d'écart(s) par rapport au cahier des charges, les rectifications nécessaires sont immédiatement mises en œuvre avant envoi au client
3. Nous demandons toujours un retour formel de nos clients sur la prestation dès finalisation. Pour les formations et les coachings, nous analysons de surcroît les niveaux de satisfaction des participants
4. Nous nous engageons à finaliser la prestation fournie jusqu'à la satisfaction du client
5. Les indicateurs de performance sont suivis à chaud et à froid par le biais de l'administration d'une enquête de satisfaction dans laquelle sont évalués la relation commerciale, le déroulement de la mission, la performance de la solution ainsi qu'une appréciation globale. Des actions correctives sont menées si nécessaire
6. Pour les formations, nous procédons à une évaluation quotidienne de chaque participant par le biais d'interrogations orales à chaque début de session ainsi qu'à une évaluation finale par le biais d'un quiz. Nous avertissons immédiatement en cas de difficultés pour l'un des participants à suivre la formation. Les résultats du quiz ainsi qu'une appréciation individuelle sont transmis au client

Nous améliorer en permanence

1. Notre démarche engage une remise en question véritable par le biais d'analyses périodiques (enquêtes de satisfaction) et garantit ainsi la progression de nos pratiques
2. Nous remettons en cause, nous autocontrôlons, savoir prendre du recul, nous permet d'assurer l'intégration d'évolutions et d'innovations nécessaires à nos activités
3. Continuer à nous former fait partie de nos préoccupations quotidiennes de façon à continuellement adapter ou améliorer nos performances. Cette approche peut passer par de l'auto-formation sur les produits et leur environnement, le marché, sur les pathologies ainsi que sur les procédures, normes et réglementations en vigueur. Elle peut également se traduire par des formations professionnelles permettant d'apporter une valeur ajoutée à nos interventions
4. D'une façon générale notre démarche qualité n'est pas une déclaration d'intention mais un engagement pratique lisible dans notre action journalière. Nous veillons à ce que cette démarche soit continuellement perceptible par tous au travers d'une image de sérieux et de compétences