

### Axe n° 1 Formalisation des exigences et amélioration de la satisfaction client

- ⇒ Elaborer et parfaire les exigences réciproques REQPHARM et parties intéressées pertinentes pour le SMQ  
*Nombre d'exigences signées avec les parties intéressées pertinentes > 80%*
- ⇒ Réaliser des enquêtes de satisfaction  
*Taux de satisfaction clients (patients, promoteurs/fabricants, équipes investigatrices/de soins) > 85%*

### Axe n° 2 Maitrise, efficience et conformité du circuit produit

(Règlement européen N°536/2014, Décision BPC 2006, Règlement européen 1394/2007, ...)

- ⇒ Assurer la formation continue des professionnels  
*Nombre de jours de formation > 5/ an*
- ⇒ Privilégier les dispensations aux patients & améliorer le conseil patient  
*Taux de dispensation patients / dispensations totales > 15%*

### Axe n° 3 Amélioration, innovation et ouverture

- ⇒ Maintenir le système management qualité au regard des exigences de la norme ISO 9001  
*Nombre d'écarts constatés lors de l'audit interne < 8 / an*
- ⇒ Maintien de la forte proportion de recherches de phase précoce  
*>45% de phases I/II*
- ⇒ Promouvoir l'accès patients aux médicaments de thérapie innovante (MTI) expérimentaux ou autorisés  
*> 45 préparations /an*
- ⇒ Créer et déployer un programme de formation pratique à la recherche pour le personnel hospitalier junior  
*> 1 session de formation/an*
- ⇒ Poursuivre le développement du projet de dispensation des traitements expérimentaux à domicile  
*> 20 transferts/an*
- ⇒ Déployer le projet de PUI unique pour la gestion des produits expérimentaux des centres de l'AP-HP  
*= 5 essais cliniques mis en place selon le dispositif ONE-APHP*
- ⇒ Déployer la gestion des investigations cliniques portant sur les DMS  
*> 1 essai clinique mis en place*

