

A woman with short, wavy brown hair, wearing a white lab coat, is shown in profile from the waist up. She is holding a tablet computer in her hands and looking towards the right with a slight smile. The background is a blurred pharmacy or laboratory setting with white cabinets and shelves. The overall lighting is bright and clean.

*Lilly*

# NOS SERVICES ET ENGAGEMENTS À L'OFFICINE

Brochure institutionnelle à destination des pharmaciens d'officine

# Sommaire

## 3 ÉDITORIAL

## 4 SERVICES ET ENGAGEMENTS

4 Approvisionnement des produits Lilly

5 Sériation

5 Service clients

6 Information médicale

6 Pharmacovigilance

6 Service réclamations

7 Environnement

## 9 ESPACE PHARMACIENS

# Éditorial

**Lilly, entreprise de santé à dimension internationale, est déterminée à tout mettre en œuvre pour découvrir de nouvelles alternatives thérapeutiques et procurer à ceux qui en ont besoin des soins de qualité pour améliorer la vie de chacun.**

La mission des hommes et des femmes qui travaillent chez Lilly est guidée par 3 valeurs fondatrices : **l'excellence, le respect des personnes et l'intégrité**. Ces valeurs ont de profondes racines et sont le reflet de notre héritage.

C'est dans cet esprit que Lilly France s'engage jour après jour au service des patients et des professionnels de santé avec la volonté d'une amélioration continue et d'une expérience clients positive.

En France, Lilly est présent sur l'ensemble de la chaîne du médicament : de la recherche clinique, en passant par la production, jusqu'à la commercialisation et l'exportation.

Notre engagement à l'officine est d'accompagner nos partenaires, les équipes officinales tout au long du circuit du médicament afin d'assurer la disponibilité de nos produits jusqu'au patient.

découvrir et soigner pour une vie meilleure.

# Services et engagements

« Notre engagement auprès de nos partenaires officinaux est d'assurer la disponibilité de nos produits pour les patients. »

## APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS LILLY

### • COMMANDE DES PRODUITS LILLY FRANCE

La commande des produits se fait prioritairement auprès de votre grossiste-répartiteur habituel.



### • DÉPANNAGE D'URGENCE

Dans l'optique de vous offrir la meilleure qualité de service, le **Service Client Lilly France** vous informe que si vous rencontrez des difficultés à vous procurer temporairement un de nos produits auprès de vos grossistes, **un numéro de téléphone, une adresse email et un numéro de fax** sont mis à votre disposition pour des dépannages d'urgence ainsi que la possibilité de passer votre commande directement par le biais du site internet « **Vigirupture.fr** ».

Les demandes de dépannage font l'objet d'un **traitement prioritaire avec un service de livraison assuré sous 24 à 48h** (jours ouvrés) sans quantité minimum et franco de port.

### LE SERVICE CLIENT EST À VOTRE ÉCOUTE



9h - 18h du lundi au jeudi

9h - 17h le vendredi

Tél : 01 55 49 33 21

Fax : 01 55 49 34 85

paris\_service\_client@lilly.com

Ou sur le site internet **Vigirupture\***

24h/24h ,7j/7j avec confirmation par email de votre commande:

[www.vigirupture.fr](http://www.vigirupture.fr)

### • VENTES DIRECTES

Le N° vert **0800 87 02 27** est à votre disposition pour toute commande directe des produits de notre gamme pour la dysfonction érectile et l'hypertrophie bénigne de la prostate.

- La commande peut être prise en direct ou faxée en fonction de votre choix.
- Une confirmation de votre commande vous sera envoyée dès le lendemain.

Délai de livraison de **48h à 72h**

Paieement à **60 jours après la date de facture**

N'hésitez pas à nous contacter au tél : **0 800 87 02 27** ou par fax : **01 47 99 60 67**



## SÉRIALISATION

**AUJOURD'HUI, L'INTÉGRALITÉ DE LA PRODUCTION EST SÉRIALISÉE. LILLY FRANCE RÉPOND À 100% AUX OBLIGATIONS LIÉS À LA SÉRIALISATION.**

La **sérialisation** est matérialisée par un **code bi-dimensionnel de petite taille imprimé directement sur la boîte au moment du conditionnement.**

Le code renferme l'identifiant unique propre à chaque boîte qui comporte quatre informations.

À savoir :

- Code du produit (CIP)
- Numéro de lot
- Date de péremption
- Numéro de série



## SERVICE CLIENTS

**LE SERVICE CLIENTS LILLY FRANCE EST À VOTRE ÉCOUTE ET SE TIENT À VOTRE DISPOSITION POUR TOUS RENSEIGNEMENTS :**

**Du Lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h**

N'hésitez pas à nous contacter au tél : **01 55 49 33 21**

ou par fax : **01 55 49 34 85** ou par mail : **paris\_service\_client@lilly.com**

## AUTRES SERVICES LILLY POUR VOUS ACCOMPAGNER

### • INFORMATION MÉDICALE

Le service d'Information Médicale Lilly France répond aux questions des professionnels de santé, portant sur les médicaments Lilly et leur environnement.

Lilly met à votre disposition des interlocuteurs dédiés afin de répondre à vos questions 24h/24 et 7j/7.

Vous pouvez également poser votre question d'information médicale relative à l'un de nos produits Lilly directement en ligne sur [www.lillymedical.fr](http://www.lillymedical.fr)

Nous contacter :

0 800 00 36 36 ou 01 55 49 32 51

ou par mail : [informationmedicale@lilly.com](mailto:informationmedicale@lilly.com)

### • SERVICE PHARMACOVIGILANCE

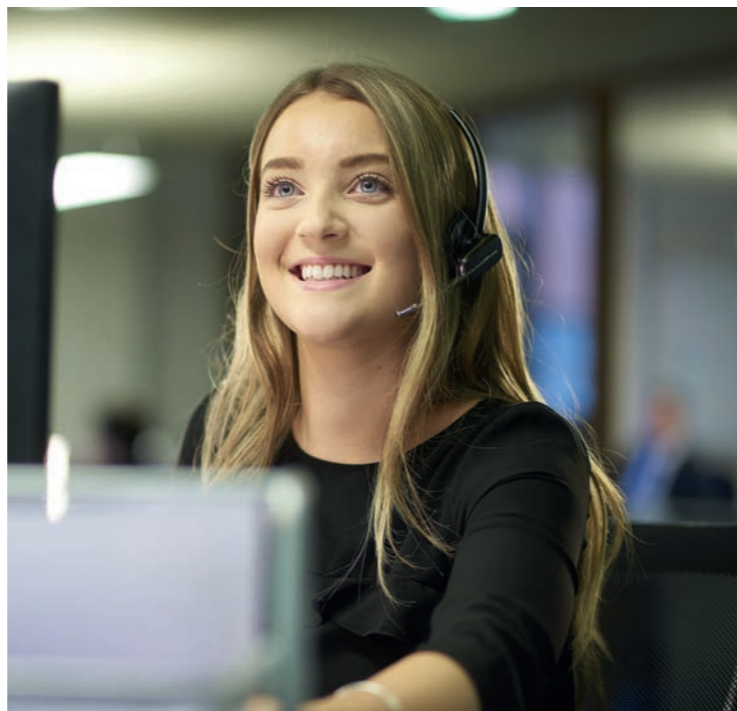
Le service de Pharmacovigilance Lilly France délivre et recueille les informations relatives à la sécurité d'emploi des médicaments Lilly.

Pour déclarer tout événement indésirable sur un médicament Lilly, **vous pouvez nous contacter** au **01 55 49 32 51** ou remplir le formulaire disponible sur notre site [lilly.fr](https://www.lilly.fr/fr/medicaments/declarer-un-effet-indesirable/) : <https://www.lilly.fr/fr/medicaments/declarer-un-effet-indesirable/>

### • SERVICE RÉCLAMATIONS

Pour toutes réclamations relatives à la qualité des produits Lilly, **vous pouvez nous contacter** au **0 800 00 36 36**.

Lilly met à disposition sur son site [www.lilly.fr](http://www.lilly.fr) des informations et ressources de bon usage de nos médicaments.



## ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Le respect de l'environnement fait partie de l'esprit de notre entreprise, nous adoptons une approche globale pour comprendre et gérer nos impacts sur l'environnement tout au long du cycle de vie du produit. Nous nous engageons à réduire continuellement notre empreinte environnementale.

### • CERTIFICATIONS

L'ensemble des filiales Lilly sont engagées dans:

- Une **politique Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)** qui comprend la gestion de l'environnement (sièges sociaux/sites de production)
- Des **normes internationales** assurant des politiques de management environnemental.

### • PRODUCTION

Lilly s'engage à diminuer continuellement ses impacts sur l'environnement pour atteindre les **objectifs pour toutes les filiales** :



**RÉDUCTION**  
des émissions de gaz  
à effet de serre via énergie  
SOLAIRE ET GÉOTHERMIQUE



**OPTIMISATION**  
de la consommation  
énergétique



**RÉDUCTION**  
du rejet de phosphore  
dans les eaux usées  
(à compter de 2014)



**AMÉLIORATION**  
de l'efficacité  
des déchets\* avec un  
taux de recyclage supérieur  
à 70% et un taux d'enfouissement  
des déchets en dessous de 10%  
\* augmenter le recyclage et réduire  
l'enfouissement des déchets





## • EMBALLAGES

Politiques d'amélioration des emballages primaires et secondaires sur les différents sites de production :

- Politique de réduction du poids des emballages
- Optimisation de la consommation des emballages
- L'ensemble des matériaux utilisés dans le packaging sont valorisables et sont donc traités via les filières classiques de valorisation.
- Plusieurs de nos prestataires nous fournissant les emballages ou les notices / étiquettes pharmaceutiques sont labélisés avec les écolabels FSC ou PEFC.
- Nos emballages carton sont recyclables via les filières déchets classiques, de même que les blisters en aluminium.

Le PVC et le PVDC sont aussi recyclables. Les barquettes en polypropylène sont 100% recyclables.

## • DÉCHETS

Lilly suit la hiérarchie suivante pour la gestion des déchets:

- **Éliminer ou réduire** la quantité de déchets produits
- **Réutiliser** les matériaux lorsque c'est possible (souvent plusieurs fois)
- **Recycler** les matériaux utilisés pour fabriquer de nouveaux produits
- **Récupérer** l'énergie des déchets
- **Traiter** les déchets pour réduire la toxicité et le volume
- **Envoyer** les déchets vers les sites d'enfouissement seulement lorsque les options ci-dessus ne sont pas possibles.

## • TRANSPORT

Lilly impose aux prestataires de transport de respecter une politique d'amélioration continue de leurs performances environnementales, notamment au niveau de la réduction des émissions atmosphériques :

- Rationalisation du moyen de transport en fonction des volumes transportés y compris pour les produits froids
- Co-chargement pour des marchés proches géographiquement et groupage de commandes avec choix du mode de transport approprié
- Utilisation des transports en température dirigée (+2°C - +8°C) via un transporteur unique pour éviter l'utilisation d'emballages isothermes afin de réduire l'impact écologique.

# Espace pharmaciens

## SITE LILLY PRO

Une plateforme de services et d'outils pour vous et votre équipe, dédiée aux pharmaciens.

Découvrez votre espace pharmacien sur notre site

[www.pro.lilly.fr/pharmaciens](http://www.pro.lilly.fr/pharmaciens)

ou via le QR code.



Sur cette plateforme enrichie régulièrement, vous retrouverez des informations, des outils et services Lilly utiles pour vous et vos équipes parmi lesquels :



Actualités pharmaceutiques



Informations & outils patients



Conseils pratiques



Informations pour le bon usage des produits



Demandes de dépannage



Ventes directes



Outils pédagogiques



Information Médicale / Pharmacovigilance



Nos médicaments



Vos contacts Lilly



[www.pro.lilly.fr/pharmaciens](http://www.pro.lilly.fr/pharmaciens)

## SERVICES PHARMACIENS

Une plateforme de services et d'outils  
pour vous et votre équipe dédiée aux pharmaciens



### COMMENT ME CONNECTER LA 1<sup>ÈRE</sup> FOIS?

- Rendez-vous sur le site [pro.lilly.fr](http://pro.lilly.fr) Rubrique Espace pharmaciens : [www.pro.lilly.fr/pharmaciens](http://www.pro.lilly.fr/pharmaciens)
- Cet espace étant sécurisé, pour accéder au contenu vous devez créer votre compte (simple en quelques clics)
- Une fois votre compte validé, vous recevrez un email de confirmation et vous pourrez accéder au contenu



ASSURER LA SÉCURITÉ  
ET LA QUALITÉ DE  
NOS MÉDICAMENTS  
EST NOTRE PRIORITÉ  
ABSOLUE.”

### INFORMATION MÉDICALE / PHARMACOVIGILANCE

0 800 00 36 36

[https://www.lilly.fr/fr/medicaments/  
declarer-un-effet-indesirable/](https://www.lilly.fr/fr/medicaments/declarer-un-effet-indesirable/)

Le service information médicale Lilly France répond aux questions des professionnels de santé, portant sur les produits pharmaceutiques Lilly et leur environnement.

Le service Pharmacovigilance Lilly France délivre et recueille les informations relatives à la sécurité d'emploi des médicaments Lilly.



### LILLY FRANCE SIÈGE SOCIAL

24 boulevard Vital Bouhot  
CS 50004  
92521 Neuilly-sur-Seine Cedex  
Tél. 01 55 49 34 34 / Fax : 01 41 44 02 47  
Site internet : [www.lilly.fr](http://www.lilly.fr)  
📱 @LillyPadFr



### SITE DE PRODUCTION

Lilly France S.A.S  
Z.A. - 2 rue du Colonel Lilly  
BP 70419 FEGERSEIM  
67412 ILLKIRCH Cedex



### LILLY MARCHÉS HOSPITALIERS

mail : [Marches\\_hospitaliers@lilly.com](mailto:Marches_hospitaliers@lilly.com)  
Tél : 01.55.49.30.26 - Fax : 01.55.49.36.95

*Lilly*

[www.lilly.fr](http://www.lilly.fr) / [www.lilly.com](http://www.lilly.com)