

PUBLIÉ LE 21/10/2022

Un service d’accueil des usagers à l’ANSM pour toujours mieux informer nos publics

VIE DE L’AGENCE - PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES

Dans le cadre du programme « action publique 2022 » et de notre politique d’ouverture et de transparence, nous avons ouvert en 2021 un service d’accueil des usagers. Ce nouveau service va progressivement centraliser l’ensemble des sollicitations des usagers de santé auprès de l’ANSM (patients, professionnels de santé, industriels, institutionnels…) avec un objectif : apporter des réponses rapides et fiables sur les médicaments et les produits de santé.

L’ANSM est en prise directe avec les préoccupations des Français. Nos différents services et directions sont naturellement très régulièrement sollicités par les usagers de santé qui se questionnent ou souhaitent simplement des informations. Aujourd’hui, le service d’accueil des usagers est le point de contact privilégié avec l’ANSM afin de faciliter ces échanges et d’améliorer l’écoute et le service apporté aux usagers. Courriers, appels téléphoniques, messages via le formulaire "contact" de notre site internet, ces demandes convergent désormais ainsi vers ce service.

Dans sa phase de lancement, le service d’accueil des usagers s’est concentré sur ces sujets : Covid-19, déclaration des effets indésirables, expérimentation du cannabis médical, risques de rupture de stock mais aussi demande d’attestation de transport pour les stupéfiants. A terme, il centralisera toutes les questions adressées à l’ANSM. Depuis sa création, le service d’accueil des usagers s’est étoffé et est composé aujourd’hui de 6 personnes.

Le service d’accueil en quelques chiffres

- 11 263 demandes reçues depuis avril 2021, dont le quart concernait le Covid-19. Les trois quarts restant portaient notamment sur les autres sujets dans le champ d’exercice du service.
- Plus de 80% des demandes traitées dans un délai moyen de 2 jours.
- 62% des sollicitations en provenance des particuliers/patients, 26% de professionnels de santé, 3% des industriels et 6% émanent d’autres catégories d’usagers (parlementaires, etc.).

Le formulaire « contact » de notre site internet va évoluer !

D’ici quelques jours, plusieurs thématiques vous seront directement proposées au moment de rédiger votre message : « Votre demande concerne un médicament », « Votre demande concerne un dispositif médical » ou encore « Vous souhaitez voyager avec votre traitement »…
Cela permettra de mieux orienter votre demande et de faciliter la réponse.
Vous pourrez également déposer à cet endroit vos réclamations.

Lire aussi dans le rapport d’activité 2021 :

L’interview de Mouna Houdon, directrice adjointe de la direction de la maitrise des flux et des référentiels à l’ANSM, Regard sur… Un nouveau service d'accueil, ouvert à tous