

### 3 Dialogue et partage de l'information avec les parties prenantes

Agence d'expertise et de décision, l'ANSM agit chaque jour dans l'intérêt des patients en assurant la sécurité de leurs médicaments et produits de santé. Le dialogue et le partage de l'information avec les parties prenantes, professionnels de santé, patients et plus largement le grand public, sont au cœur de l'une de ses missions : porter à la connaissance de tous, les travaux et les décisions de l'Agence.

L'ANSM a poursuivi en 2020 son engagement pour consolider et renforcer les relations tissées depuis de nombreuses années avec ses parties prenantes : patients et usagers, mais également professionnels de santé qui prescrivent ou dispensent les produits de santé. Ces relations s'inscrivent durablement dans l'ensemble de ses méthodes de travail à travers deux leviers de réciprocité :

- ◆ l'implication active des parties prenantes dans les processus d'expertise et de décision de l'Agence afin de mobiliser une compétence plurielle et de prendre les meilleures décisions, celles qui seront le mieux comprises et suivies,

- ◆ la mise à disposition en temps réel d'une information pédagogique la plus complète possible et des documents relatifs aux procédures de l'Agence.

L'ANSM aspire à des relations de confiance toujours plus constructives.

Elle s'est fortement mobilisée tout au long de l'année 2020 pour continuer, en cohérence avec son COP 2019-2023, à développer son ouverture et renforcer la transparence de ses travaux auprès de ses publics afin de mieux répondre à leurs attentes :

- ◆ des communications plus pédagogiques, notamment dans le contexte de la pandémie,
- ◆ une stratégie d'information de plus en plus proactive, à travers notamment ses relations avec la presse, une présence renforcée sur les réseaux sociaux ou encore l'évolution de son site internet.

#### Renforcer la pédagogie sur la sécurité des produits de santé

À partir de ses différents travaux (évaluations, décisions, études, actions en faveur de la sécurité des patients,...), l'ANSM produit une information de référence sur la sécurité des produits de santé à l'intention de ses publics : patients et grand public, professionnels de santé, communauté scientifique et professionnels de l'industrie. L'ensemble de ces informations vise à partager les

connaissances et à accompagner la mise en application de nombreuses décisions prises par l'Agence.

L'expertise des patients et des professionnels de terrain est régulièrement sollicitée afin d'améliorer la compréhension de l'information produite par l'Agence et d'en renforcer l'efficacité.



## FAITS MARQUANTS



### Renforcement de l'information sur les risques liés à l'utilisation des vasoconstricteurs

Utilisés de manière trop systématique et souvent sans précaution, les médicaments qui soulagent les symptômes du rhume peuvent provoquer des effets indésirables rares mais possiblement très graves, notamment infarctus du myocarde et accident vasculaire cérébral ischémique ou hémorragique.

Afin de favoriser le bon usage de ces médicaments disponibles sans ordonnance et de sensibiliser sur les risques qui leur sont associés, l'ANSM a souhaité qu'un document d'information puisse être remis à tous les patients pour lesquels une dispensation de ces médicaments est justifiée.

Nous avons donc conçu d'une part un document d'information pour les patients et d'autre part une fiche pour les pharmaciens qui rappelle les situations de contre-indication

et les questions à poser avant toute dispensation d'un vasoconstricteur oral.

Ces outils ont été distribués auprès de toutes les pharmacies une première fois en janvier 2020.

Ils ont été actualisés à l'automne à la lumière des nouvelles données de sécurité disponibles : le risque d'altération soudaine de la vue a ainsi été ajouté.

En vue de la saison hivernale, les pharmacies ont reçu un nouveau stock de documents dès le mois d'octobre 2020.

Cette campagne d'information sera reconduite régulièrement afin que l'alerte sur les risques que peuvent provoquer ces médicaments soit intégrée par chacun.

### Réunion d'échange sur les ballons et stents au paclitaxel utilisés pour le traitement de l'artériopathie oblitérante des membres inférieurs (AOMI)<sup>(14)</sup>

L'ANSM a organisé le 3 mars 2020 une réunion en vue de réaliser un état des lieux des données disponibles et de communiquer sur les actions entreprises en 2019 à la suite d'un signal sur un risque possible de surmortalité chez les patients atteints d'AOMI traités avec des ballons ou des stents à élution recouverts de paclitaxel ou des stents à élution de paclitaxel comparativement à ceux traités avec des dispositifs médicaux sans paclitaxel (ballons non enduits ou stents en métal nu).

Cette rencontre réunissait des représentants de patients, des professionnels de santé du domaine ainsi que les autorités de santé.

En présence des associations APODEC (Association des porteurs de prothèses électriques cardiaques), CLCV (Association Consommation Logement Cadre de Vie), France Rein et France Assos Santé, la réunion organisée par l'ANSM avait pour objectif de mettre en garde sur l'utilisation de ballons ou de stents au paclitaxel, dans le cadre de la prise en charge de l'AOMI, qui doit toujours être réservée aux patients les plus sévères.

[14] Lire aussi "Utilisation de ballons ou de stents au paclitaxel dans le traitement de l'AOMI", page 91.

# Données 2020

101 points d'information publiés



13 communiqués de presse publiés



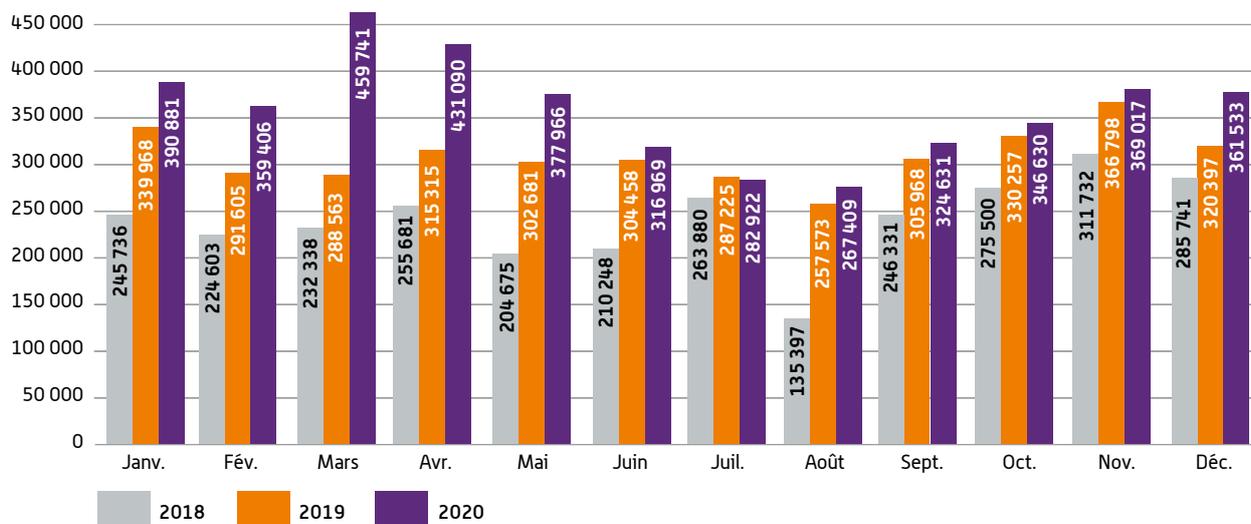
8 newsletters "ANSM actu" diffusées



4 288 195 visiteurs uniques<sup>[15]</sup> sur ansm.sante.fr,  
soit près de 577 387 de plus qu'en 2019



## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES SUR LE SITE INTERNET DE L'ANSM



[15] Un visiteur unique = une adresse IP

## Une stratégie d'information de plus en plus proactive

L'année 2020 a été bousculée par une crise sanitaire sans précédent qui a monopolisé l'espace médiatique tout au long de l'année : 51 % de la couverture médiatique de l'ANSM était en lien avec la COVID-19.

De nombreux rendez-vous (interviews, ateliers pédagogiques...) ont été organisés pour accompagner et expliquer la mobilisation et les actions menées par l'ANSM dans la gestion de cette crise sanitaire, en particulier sur les traitements et les vaccins contre la COVID-19. L'accompagnement en plusieurs séquences a permis de renforcer les échanges avec les journalistes, permettant un suivi au long cours.

L'ANSM a communiqué sur de nombreux aspects de la gestion de la crise, notamment : les essais cliniques, la sécurisation des médicaments, l'utilisation et la sécurité des traitements contre la COVID-19 et les vaccins. Ces différents sujets ont permis à l'Agence d'accentuer la stratégie d'identification dans le paysage des autorités sanitaires françaises tout en valorisant les expertises et les missions qui sont les siennes.

Le nombre de retombées médiatiques concernant l'ANSM a augmenté de 36 % par rapport à l'année 2019. L'Agence est également plus présente sur les supports *on line* qui représentent 51 % des retombées médiatiques de l'année.

FAIT  
MARQUANT

### Nomination de Christelle Ratignier-Carbonneil

Christelle Ratignier-Carbonneil a été nommée Directrice générale de l'ANSM par décret du 14 décembre 2020. De nombreuses actions presse ont été réalisées dans ce cadre. Lors de ses interviews, elle a souligné sa vision stratégique en tant que nouvelle Directrice générale de l'ANSM et les dispositifs mis en place dans le cadre de l'arrivée des vaccins contre la COVID-19. *Le Parisien*, *Le Monde* et bien d'autres supports lui ont ainsi accordé une pleine page d'interview constituant une belle visibilité pour un début de mandat.

Données  
2020



+ de 10 356 retombées media

+ de 144 interviews données

# Une concertation renforcée avec les parties prenantes

La diversification des modalités de travail avec les parties prenantes s'est poursuivie en 2020.

**Des auditions publiques** devant les instances consultatives, retransmises en direct, ont été organisées afin de donner accès, sur une question précise de sécurité sanitaire, à la pluralité des points de vue qui alimentent la réflexion et les débats des instances consultatives.

De même, **les réunions de concertation**, en amont ou en accompagnement des prises de décision sur des dossiers sensibles, se sont tenues avec les parties prenantes afin de les alerter, de partager l'information, de répondre à leurs interrogations et aussi de les associer à la conception des messages destinés aux publics de l'ANSM.

L'ANSM entretient des échanges réguliers et a mis en place **des partenariats avec des organismes professionnels** afin de relayer le plus efficacement possible ses informations auprès des publics spécifiques, notamment les professionnels de santé.

## LE PARTENARIAT AVEC LE COLLÈGE DE LA MÉDECINE GÉNÉRALE

Le Collège de la médecine générale (CMG) et l'ANSM partagent un objectif commun : assurer la sécurité des patients.

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de s'inscrire dans une collaboration la plus efficace possible avec la médecine générale, le médecin généraliste étant un interlocuteur privilégié et central, notamment au travers de la relation médecin traitant / patient, pour la sécurisation des produits de santé.

Le Collège en tant que représentant de la profession constitue l'interlocuteur privilégié de l'ANSM.

Aussi, depuis 2016, un partenariat a été mis en place entre l'ANSM et le Collège. Ce partenariat prend différentes formes : comité d'interface, participation aux congrès (national et régional), organisation de journée ou d'événements sur des thématiques de travail (erreurs médicamenteuses, médicaments et grossesse, médicaments antalgiques...).

### Le Comité d'interface

Le Comité d'interface, constitué de représentants du Collège et de l'ANSM, a pour but de créer un lieu d'échanges afin d'anticiper au mieux les décisions / actions qui pourraient avoir un impact fort sur la pratique des médecins généralistes et sur leurs patients. Il se réunit trois à quatre fois par an.

### Ses objectifs :

- ◆ mieux connaître et prendre en compte les attentes des médecins généralistes,
- ◆ accroître la transparence des activités de l'ANSM,
- ◆ développer la contribution des médecins généralistes aux activités et missions de l'Agence,
- ◆ informer les médecins en amont pour une meilleure prise en charge des patients,
- ◆ optimiser le recueil des informations et leur évaluation pour la détection et la surveillance des risques.

### En pratique :

- ◆ échanger au cas par cas sur la faisabilité des mesures proposées et la lisibilité de l'information,
- ◆ élaborer des "messages clés" et des outils pour informer des actions impactant les pratiques,
- ◆ participer à la veille sur l'efficacité et la sécurité d'emploi d'un médicament après sa mise sur le marché,
- ◆ diffuser les informations : décisions de police sanitaire, informations sur le bon usage, enquêtes.

En 2020, le Comité d'interface s'est réuni trois fois. Lors de ces comités et des discussions sur les différents dossiers, il est apparu nécessaire d'évaluer sur le terrain l'impact des mesures prises par l'ANSM, d'identifier les difficultés rencontrées, de mieux connaître les pratiques et le vécu des professionnels de santé et des patients, afin d'adapter au mieux le dispositif. Il est important également d'avoir une vision du terrain de l'utilisation des produits de santé.

Dans ce contexte, il a été proposé au sein du comité de développer un réseau de correspondants constitué de professionnels de santé proches du quotidien des patients, médecins généralistes et pharmaciens. Ce réseau sera déployé en 2021.

### Le congrès national des médecins généralistes de France

L'ANSM participe chaque année au congrès national organisé par le Collège qui rassemble près de 5 000 médecins généralistes.

Cette année, en raison de l'épidémie de la COVID-19, le congrès s'est tenu dans un format 100 % numérique. L'ANSM était présente via un e-stand mettant à la disposition des participants toute une série de documentations. Lors de ce e-congrès, l'ANSM a également co-organisé deux sessions avec le Collège : une première sur les ruptures de stock intitulée "Médicaments non disponibles : pourquoi ? Comment gérer ?" et une seconde sur le bon usage des médicaments, "Choosing Wisely : une campagne internationale pour choisir avec soin".

## Les régionales du Collège de la médecine générale

En parallèle de son congrès annuel, le Collège organise des rencontres régionales. Ces rencontres proposent aux médecins généralistes d'échanger sur des thématiques professionnelles portées par le Collège en partenariat avec les institutions. Dans ce cadre, l'ANSM co-organise avec le Collège une des quatre sessions de la journée. En 2020, comme en 2019, cette session avait pour thématique la prise en charge de la douleur : "Même pas mal : le patient douloureux et les médicaments". L'intervention de l'ANSM portait sur la prescription, la consommation et le mésusage des antalgiques en France.

## Des échanges au fil de l'eau

L'ANSM entretient une relation privilégiée avec le Collège en recueillant son avis sur des dossiers pouvant avoir un impact sur la pratique des médecins généralistes et ainsi prendre des mesures au plus près de la réalité du terrain.

## FAITS MARQUANTS

## Installation du Collège des conseillers

Dans le cadre de sa stratégie d'ouverture aux publics et aux usagers, l'ANSM a constitué un collège d'appui et d'interface composé de directeurs, des conseillers médicaux des directions et de la conseillère patiente.

Le Collège des conseillers médicaux et patients est une instance interne travaillant en étroite relation avec le Comité des directions opérationnelles (CODOP) pour apporter appui et conseil aux directions et aux évaluateurs. Il s'est réuni pour la première fois au mois de février 2020.

Ses trois objectifs sont :

- ◆ de définir des politiques de santé publique collectives et consensuelles sur les produits de santé
- ◆ d'être une interface en prise directe avec les préoccupations des patients et des professionnels de santé,
- ◆ de soutenir l'expertise collégiale avec un point de vue médical, scientifique et patient.

Les membres du Collège participent à l'élaboration de la politique de santé publique de l'Agence sur des problématiques jugées prioritaires, c'est-à-dire dont l'impact sanitaire et citoyen est jugé important et pour lequel l'Agence est un acteur clé. Le collège permet la remontée des sujets, aide à la définition du programme annuel et des actions

## LE PARTENARIAT AVEC L'ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS

Un partenariat avec l'Ordre national des pharmaciens permet, en particulier, d'informer en temps réel l'ensemble des pharmaciens des mesures de sécurité et informations destinées à protéger les patients (retrait de lots, rupture d'approvisionnement de médicaments indispensables...) afin qu'ils puissent agir sans délai.

## LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

Les Travaux du comité d'interface avec les représentants des patients ont été suspendus fin 2019 à la suite de la mise en place des comités scientifiques permanents qui intègrent tous des représentants de patients et d'usagers. La refonte des missions du comité d'interface est à l'étude.

pour chaque priorité de santé publique retenue, participe à leur mise en œuvre et à leur suivi et apporte une expertise collégiale.

Les conseillers ont pour mission le conseil et l'accompagnement des directeurs afin de soutenir les initiatives de l'ANSM en matière de service public et de santé publique. Ils ont un rôle d'interface en activant leurs réseaux sur le terrain afin d'adapter les mesures de l'Agence au contexte médical et sociétal et d'être à l'écoute des parties prenantes : patients, professionnels de santé et plus globalement la société dans son ensemble. Ils peuvent ainsi optimiser le recours à l'expertise externe, développer des collaborations et des partenariats, faciliter la relation avec les parties prenantes, faire rayonner l'ANSM en partageant les décisions de l'Agence.

Le collège peut être sollicité pour apporter un appui à une expertise multidisciplinaire et collégiale. Les conseillers peuvent participer aux comités scientifiques permanents et temporaires pour apporter leur point de vue d'experts. Ils peuvent aussi être sollicités dans le cadre des situations à risque élevé mais aussi par les directions et les évaluateurs qui le souhaitent.



## Création d'une délégation scientifique

L'année 2020 a été marquée par la création de la nouvelle délégation scientifique, directement rattachée à la Direction générale et répondant à 3 enjeux stratégiques de taille :

- ◆ enrichir la stratégie scientifique en favorisant l'ouverture et le développement de politiques de santé publique avec l'appui du collège des conseillers,
- ◆ impulser la politique de la valorisation des données de santé publique et aider l'Agence à prendre le virage du numérique en lien avec la politique gouvernementale (*Health data Hub* et "Ma Santé 2020"),
- ◆ confier au nouveau Conseil scientifique, nommé en octobre 2020, un rôle plus actif dans l'identification et le pilotage des orientations et politiques scientifiques de l'établissement.

La délégation scientifique a pour mission de coordonner la politique scientifique de l'Agence dans toutes ses dimensions :

- ◆ animation du Collège des conseillers,
- ◆ installation du *data office*,

- ◆ pilotage des politiques scientifiques,
- ◆ coordination des politiques de santé publique en lien avec les directions pilotes,
- ◆ pilotage de la politique de la donnée avec l'appui du *data office* et le développement de partenariats.

La délégation joue un rôle d'animation, de coordination et de propositions stratégiques transversales. Elle bénéficie de l'appui du Collège des conseillers médicaux et patients et des directeurs pour proposer les principes et les actions définissant ces politiques. Cette collégialité doit faciliter la transversalité interne, l'ouverture vers les parties prenantes et les partenariats extérieurs.

*"Le renforcement de la politique scientifique de l'Agence en s'appuyant sur ces instances, les directions et les productions scientifiques, notamment en termes de données, représente un enjeu important de collégialité interne, de confiance des parties prenantes ou de légitimité de l'Agence sur des questions de santé publique et de prévention."*

Patrick Maison,  
responsable de la Délégation scientifique

## Un renforcement du rôle des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des outils incontournables pour appréhender l'environnement et les publics concernés par les décisions de l'Agence.

En 2020, l'ANSM a réalisé des campagnes en janvier et février autour de la sécurité des produits de santé : vasoconstricteurs<sup>[16]</sup>, paracétamol et anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS).

À partir du mois de mars, l'actualité a été dominée par la COVID-19. L'Agence a dès lors diffusé des informations de sécurité sur l'hydroxychloroquine, les autres traitements utilisés dans la prise en charge des patients atteints de la COVID-19 (comme l'Artemisia), puis sur les vaccins<sup>[17]</sup>.

Au-delà des informations liées à la crise sanitaire, l'Agence a également assuré sur Twitter et LinkedIn le relai des campagnes nationales et internationales.

### Campagnes nationales en 2020 :

- ◆ Mois sans tabac (novembre),
- ◆ Campagne vaccination grippe (novembre-décembre),
- ◆ Campagne "Été sans souci" (juillet-août).

### Campagnes internationales en 2020 :

- ◆ Semaine mondiale pour un bon usage des antibiotiques (novembre),
- ◆ Journée européenne d'information sur les antibiotiques (novembre),
- ◆ *Med Safety Week* : campagne mondiale pour sensibiliser aux effets secondaires des médicaments et à leurs déclarations (novembre).

Les réseaux sociaux sont également appréhendés en tant que canal d'échange direct avec nos publics. Qu'il s'agisse de la lutte contre les infox et rumeurs en matière de santé, de détection des premiers signes de tensions d'approvisionnement ou de recommandations de bon usage d'un médicament auprès des patients et des professionnels de santé, notre présence sur les réseaux sociaux participe à renforcer la sécurité des produits de santé.

Par ailleurs, lorsque qu'il n'existe pas d'associations représentant les patients pour des pathologies données, les réseaux sociaux permettent d'identifier des interlocuteurs ou des communautés exprimant les points de vue et attentes des patients concernés. Ainsi, l'interaction avec les publics de l'ANSM sur les réseaux sociaux a permis d'intégrer des collectifs et groupes de patients informels aux réunions de concertation aboutissant à l'adoption de mesures d'information ou de réduction de risques en collaboration avec les professionnels de santé. Parmi ces réunions de concertation figurent notamment celle organisée sur l'expérimentation du cannabis à usage médical.

Ils permettent par ailleurs d'intervenir au besoin face à de fausses informations préjudiciables à la santé publique.

[16] Lire aussi "Renforcement de l'information sur les risques liés à l'utilisation des vasoconstricteurs", page 37.

[17] Lire aussi "Dossier spécial : l'ANSM face à la COVID-19", partie "Informer tous nos publics", page 189.

## Une vision intégrée communication interne communication externe

La stratégie de communication interne s'articule autour de 4 axes institutionnels majeurs :

- ◆ donner du sens et dégager de la fierté,
- ◆ accompagner la politique de modernisation de l'ANSM et porter ses valeurs,
- ◆ favoriser la compréhension et aider à la prise de recul,
- ◆ accompagner la qualité de vie et fédérer le collectif.

Les actions de communication interne de l'Agence ont largement accompagné sa stratégie d'ouverture avec notamment la préparation de la nouvelle organisation dont les objectifs sont de placer le patient au cœur de nos décisions mais aussi l'installation du Collège des conseillers et la création de la Délégation scientifique.

L'ensemble de ces actions a visé tout au long de l'année à mieux faire partager les enjeux de cette évolution majeure de l'ANSM pour permettre aux agents de mieux comprendre les transformations en cours dans l'environnement de l'Agence et de la santé publique (création du guichet innovation, projets Data, évolution en matière de déontologie).

Les actions de communication interne ont également pour objectif d'accompagner les situations sensibles. Ce fut le cas du procès du Mediator et du plan d'actions pour renforcer notre sécurité de l'information.

De très nombreuses actions ont également été consacrées à l'accompagnement de la vie quotidienne auprès des équipes pendant la crise sanitaire à la fois pour le maintien du lien social et la protection des agents en lien avec la direction des ressources humaines et dans le contexte du plan de continuité des activités, mais aussi pour la valorisation des travaux de l'ANSM, en qualité d'acteur majeur dans la lutte contre la COVID-19 (interviews, conférences, quiz...).



### Données 2020



**31 822**  
abonnés Twitter

+ 9 100 nouveaux abonnés,  
soit une augmentation de 40 %  
par rapport à 2019]



**67 209**  
abonnés LinkedIn

+ 27 124 nouveaux abonnés, soit  
une augmentation de 68 % par  
rapport à 2019



**1 190**  
abonnés YouTube

+ 462 nouveaux abonnés,  
soit une augmentation de 63 %  
par rapport à 2019