

Une agence à l'écoute de ses usagers

Dans le cadre de sa politique de transparence et d'ouverture vers la société civile, l'ANSM a lancé depuis 2019 un processus d'évolution qui s'est concrétisé en 2021 avec la mise en place d'un service d'accueil des usagers. Ce service a pour objectifs de centraliser la gestion et le traitement de toutes les sollicitations des usagers de l'ANSM (patients,

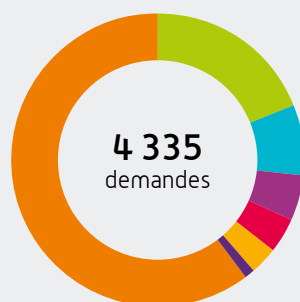
professionnels de santé, industriels, institutionnels...) et d'y apporter une réponse dans les meilleurs délais^[32].

En parallèle, l'Agence contribue aux réponses apportées aux courriers et aux questions écrites des parlementaires adressés au ministre chargé de la Santé ou directement à l'Agence.

Données
2021

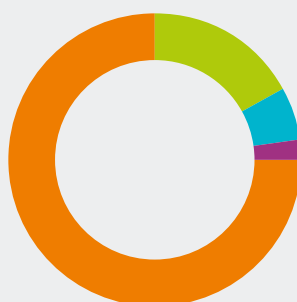
SOLLICITATIONS DU SERVICE D'ACCUEIL DES USAGERS

Sujet des sollicitations



- 61% Covid-19
- 19% Autres sujets
- 8% Déclaration des effets indésirables
- 5% Expérimentation du cannabis médical
- 4% Risques de rupture de stock
- 3% Attestation de voyage pour les stupéfiants
- 1% Support SI des applications ANPV et RECANN

Origine des sollicitations



- 75% Particuliers/patients
- 17% Professionnels de santé
- 6% Autres catégories d'usagers
- 2% Industriels

Plus de **80%** des demandes sont traitées dans un délai moyen de 2 jours.

[32] Lire aussi "Regard sur... Un nouveau service d'accueil, ouvert à tous", page 26.

Par ailleurs, afin de faciliter la déclaration des signalements faits par les lanceurs d'alerte et de renforcer leur suivi, l'Agence a mis en place en 2019 une procédure *via* une adresse spécifique accessible sur la page d'accueil de son site internet. Elle permet désormais à toute personne qui en a personnellement connaissance de signaler facilement toute violation grave d'une loi ou d'un règlement ou toute

menace grave à l'intérêt général, concernant des produits de santé ou à finalité cosmétique destinés à l'Homme ou des activités relevant du champ de compétence de l'ANSM.

L'INFORMATION DES PARLEMENTAIRES

En 2021, l'Agence a répondu à 32 questions écrites et 39 courriers parlementaires. Les principales questions des parlementaires ont porté sur :

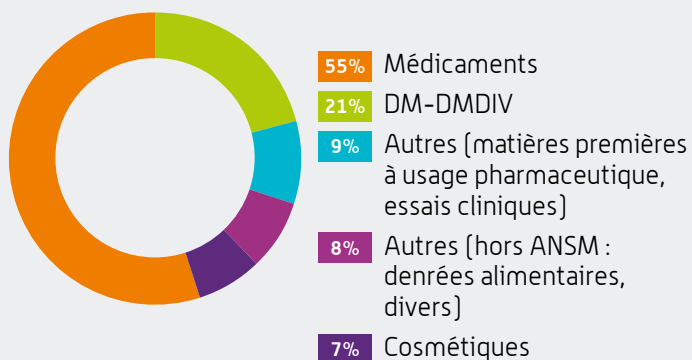
- **les ruptures de stocks** de certains médicaments d'intérêt thérapeutique majeur et les difficultés d'approvisionnement,
- **l'arrêt de commercialisation** de la pompe à insuline implantable MiniMed,
- **les difficultés rencontrées** par les patientes suite à la pose de l'implant contraceptif utérin Essure,
- **la lutte contre le Covid-19,**
- **la spécialité Lévothyrox**
- **l'accès aux traitements** de maladies rares ou traitements innovants (cancer du sein triple négatif, anticorps monoclonaux antiCGRP dans le traitement de l'algie vasculaire de la face, gliome de haut grade, mucoviscidose...),
- **les effets indésirables** de certains médicaments.

DÉCLARATIONS DES SIGNALEMENTS FAITS PAR LES LANCEURS D'ALERTE

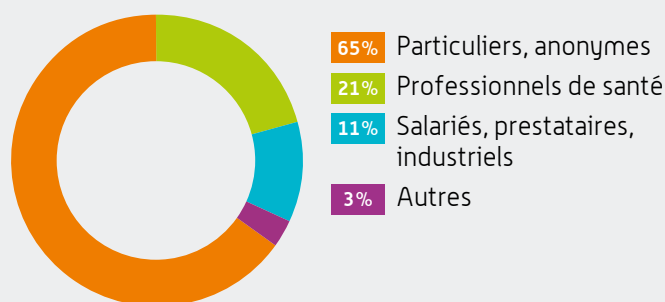
313 signalements de lanceurs d'alerte reçus *via* l'adresse accessible depuis le site de l'ANSM lanceur.alerte@ansm.sante.fr (dont 241 relevaient d'une autre procédure)

251 signalements traités et clôturés (le reste étant toujours en cours de traitement)

Catégorie de produits concernés par les signalements reçus



Origine des alertes



Pour en savoir plus sur la déclaration des signalements

