

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 mis en place, en 2021, un service d'accueil des usagers. Ce service a pour objectifs de centraliser la gestion et le traitement de toutes les sollicitations des publics en interface avec l'ANSM (patients, professionnels de santé, industriels, institutionnels, etc.) et d'y apporter des réponses dans les meilleurs délais.

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.

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 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 destinés à l'humain, ou des activités relevant du champ de compétences de l'ANSM.

En janvier 2023, un audit de l'Afnor a confirmé la certification ISO 9001 obtenue par le service accueil des usagers l'année précédente sur sa capacité à « instruire les demandes des usagers ».

DONNÉES 2023

Le service d'accueil des usagers

10 035 demandes d'usagers ont été reçues dont :

- 6 877 demandes traitées au niveau 1
- 3 158 demandes traitées au niveau 2

Le délai moyen de leur traitement est de 9 jours.

Les demandes de niveau 1 sont traitées directement par le service d'accueil des usagers. Le délai moyen de leur traitement en 2023 est de 2 jours.

Les demandes de niveau 2 nécessitent une expertise plus spécialisée. Elles sont traitées en collaboration avec les directions expertes de l'Agence. Le délai moyen de leur traitement en 2023 est de 25 jours.

46 % des sollicitations émanent de particuliers/patients, 35 % de professionnels de santé, 14 % d'industriels et 5 % d'autres catégories d'usagers.

Pour en savoir plus sur le service d'accueil des usagers :

<https://ansm.sante.fr/actualites/un-service-daccueil-des-usagers-a-lansm-pour-toujours-mieux-informer-nos-publics>

L'information des parlementaires

En 2023, l'Agence a répondu à 98 questions écrites et 3 courriers parlementaires.

Les principales questions des parlementaires ont porté sur :

- Les ruptures de stock de nombreux médicaments d'intérêt thérapeutique majeur et les difficultés d'approvisionnement ;
- La présence de dioxyde de titane et d'érythrosine dans les médicaments ;
- Le règlement (UE) 2017/745 du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2017 relatif aux dispositifs médicaux ;
- La révision du décret n° 2008-841 relatif à la vente au public des plantes médicinales inscrites à la Pharmacopée.

Les déclarations des signalements faits par les lanceurs d'alerte

- **212 signalements de lanceurs d'alerte ont été reçus** via l'adresse accessible depuis le site de l'ANSM lanceur.alerte@ansm.sante.fr ;
- **185 signalements traités ont donné lieu à des suites** et ont été clôturés (le reste étant toujours en cours de traitement).

Catégories de produits concernés par les signalements reçus :

- **42 %** médicaments ;
- **23 %** DM-DMDIV ;
- **7 %** autres (matières premières à usage pharmaceutique, essais cliniques) ;
- **23 %** hors ANSM (denrées alimentaires, divers) ;
- **5 %** cosmétiques.

Origines des alertes :

- **55 %** particuliers, anonymes ;
- **22 %** professionnels de santé ;
- **16 %** salariés, prestataires, industriels ;
- **7 %** autres.

Pour en savoir plus sur la déclaration des signalements :

<https://ansm.sante.fr/actualites/lansm-met-en-place-ladresse-lanceur-alerte-ansm-sante-fr>