



AUDE

Antibiotiques : des visites

Grâce à des visites inspirées des méthodes de l'industrie pharmaceutique, les dépenses d'antibiotiques dans l'Aude ont diminué de 17 % en l'espace de quatre mois.

De nombreuses études montrent que les parts de marché d'un laboratoire pharmaceutique sont directement proportionnelles à l'efficacité de son équipe de vente. Qu'à cela ne tienne ! Si ces visites ciblées sont si efficaces, pourquoi ne pas s'en inspirer, sur la forme, pour véhiculer auprès des médecins, les messages de maîtrise médicalisée de l'Assurance Maladie ? C'est le parti pris de la caisse de l'Aude, qui, depuis novembre 2005, dépêche ses délégués d'Assurance Maladie (DAM) auprès des médecins généralistes les plus prescripteurs d'antibiotiques de seconde intention pour agir sur la consommation galopante enregistrée dans le département (+ 10 % au premier trimestre 2005). « L'objectif était de rebasculer

les prescriptions vers des antibiotiques de première intention, à la fois pour limiter les résistances bactériennes favorisées par les antibiotiques de seconde intention et pour des questions de coût, explique Laurent Jalladeau, directeur de la Cpm de l'Aude. Entre un antibiotique de base et un produit plus récent, le coût du traitement peut varier de 1 à 13. » Première étape de la démarche : l'analyse du marché, afin de comprendre son évolution et les moyens de l'aborder. « Nous avons cherché à identifier les antibiotiques les plus prescrits et les médecins les plus prescripteurs, précise Hubert Besnier, responsable de la structure qui chapeaute l'équipe de cinq délégués de l'Assurance Maladie. Il est apparu que 30 % des professionnels de santé généraient 80 % des

dépenses. Ce sont ces médecins que nous avons ciblés. Cette segmentation, qui est la clé du succès de la démarche, nous a permis de faire de la répétition : au lieu de voir une fois par an tous les médecins, nous voyons les plus gros prescripteurs six à huit fois par an. Nous leur apportons un "remis de visite" qui rappelle de façon synthétique les chiffres de consommation, les recommandations de bonne pratique, le développement des résistances aux antibiotiques de deuxième intention et le coût des traitements en fonction des produits. »

Des statistiques en temps réel

Une base de données a été mise au point par un prestataire extérieur, consultant en marketing. Cet outil s'est révélé précieux, permettant à la fois de piloter la campagne, d'analyser les résultats, d'ajuster les actions en cours de visite, d'accentuer la pression sur une partie de la cible et de fournir aux médecins

TÉMOIGNAGE

MICHEL DAMAGNEZ,
PHARMACIEN CONSEIL À L'ELSM DE L'AUDE



« Une bonne synergie avec le service médical »

Le dispositif repose sur une médicalisation des délégués (DAM) de l'Assurance Maladie, qui ne sont plus seulement porteurs des recommandations officielles, mais qui proposent aux médecins un véritable choix thérapeutique : privilégier l'amoxicilline aux antibiotiques plus récents et plus coûteux. L'argument économique ne suffit pas à influencer les prescriptions. Les DAM leur démontrent seulement que les antibiotiques de première intention sont non seulement efficaces sur les infections bactériennes, mais aussi plus économiques. C'est le rapport coût/bénéfice qui les convainc.

Dans cette démarche, le pharmacien conseil est le technicien médical référent au niveau d'un échelon local. J'interviens à la fois pour la formation de base des DAM sur la partie médicothérapeutique et pour leur apporter un soutien réactif lorsqu'ils sont confrontés, sur le terrain, aux interrogations des médecins, par exemple sur les spectres d'activité des antibiotiques ou les interactions médicamenteuses. Nous apportons une réponse dans les 24 heures. Cette réactivité crédibilise le délégué et facilite sa relation avec les professionnels de santé.

Maîtrise médicalisée : une politique et des actions nationales

Cette démarche innovante illustre la mobilisation du réseau. Elle sera, dans un premier temps, élargie à la région Languedoc-Roussillon. D'autres actions innovantes sont conduites ici et là, qui elles aussi pourront être étendues au niveau régional. Ainsi, au-delà des actions nationales portées par le réseau, d'autres programmes innovants seront initiés.

percutantes et efficaces

des statistiques très actualisées, semaine par semaine et produit par produit sur leurs prescriptions. Dès les premiers jours du mois, les délégués pouvaient communiquer aux médecins leurs statistiques du mois précédent, une valeur ajoutée appréciée par la plupart des praticiens. « La spécificité de cette base est qu'elle est personnalisée et ancrée dans le quotidien du médecin, poursuit Laurent Jalladeau. Elle reprend les noms commerciaux des médicaments et non ceux des molécules. Les graphiques reflètent immédiatement sa prescription. Spontanément, lorsqu'il est confronté à ces données, il est fréquent qu'un médecin se fixe un objectif pour le mois suivant. »

Médicalisation des délégués de l'Assurance Maladie

Pour faciliter leur travail, les délégués ont suivi une formation avec, d'une part,

un volet médicalisé sur les pathologies, les médicaments, les études scientifiques, les recommandations et, d'autre part, une formation aux techniques commerciales, calquée sur celle des visiteurs médicaux, pour renforcer leur maîtrise de l'argumentaire et la fluidité dans l'utilisation du « remis de visite ». Pour intéresser les médecins, les DAM s'appuient, lors de chaque visite, sur la richesse documentaire d'une cellule de veille scientifique, elle aussi nourrie par le consultant extérieur, qui recense les publications les plus récentes, les dernières recommandations de l'Afssaps et les études émanant des laboratoires pharmaceutiques. « Notre message n'est pas un discours économique, explique Hubert Besnier. Nous mettons en avant le problème de santé publique que sont les résistances des bactéries aux antibiotiques. Nous leur expliquons, preuve scientifique à l'appui, que l'efficacité clinique des antibiotiques de

seconde intention n'est pas supérieure à celles des antibiotiques de première intention. Bien sûr, nous complétons le discours en mentionnant le coût des prescriptions et en rappelant qu'un traitement à base d'Orelox® coûte 5,49 euros par jour contre 0,72 euro pour l'amoxicilline. » Les résultats de cette campagne ne se sont pas fait attendre. « Nous savions que ce marché présentait une forte élasticité à une action, commente Laurent Jalladeau. De plus, la Caisse nationale avait défriché le terrain avec sa campagne "Les antibiotiques, c'est pas automatique". Dès le mois de novembre, on note un décrochage du coût de la ligne de prescription par rapport à la moyenne régionale. Fin mars, les dépenses diminuaient de 17,5 % contre une progression de 6,6 % en moyenne pour la région. En année pleine sur douze mois glissants, cela représente une baisse de 30 % et une économie de 1,5 million d'euros. »

ÉCHANGE D'EXPÉRIENCES



ANGERS

Les bons réflexes pour un comportement écolo citoyen

Une charte et un bloc papier distribués à l'ensemble du personnel de la Cpm du Maine-et-Loire incitent les agents à adopter les bons réflexes pour réduire les coûts et préserver l'environnement

Depuis quelques mois, le service communication de la Cpm du Maine-et-Loire utilise un média original pour diffuser certaines informations à un personnel forcément « captif » : l'ascenseur ! Des panneaux d'affichage format A3 ont en effet été installés dans les deux ascenseurs de la caisse. Chaque semaine, un nouveau thème y est abordé, en rapport avec la vie de l'Assurance Maladie. C'est fin 2005 que le service communication a eu l'idée d'y apposer des affiches sur le thème de la réduction des coûts et de la protection de l'environnement (économies d'impression, d'électricité, etc.). Un sujet cher à l'organisme

qui, depuis plusieurs années déjà, pratique le tri des déchets. « Dans le même temps, raconte Sylvie Guédon, responsable du service communication, nous avons accueilli Angèle Morisseau, une stagiaire en licence de sciences de l'information et de la communication. Je lui ai proposé de travailler sur une charte diffusée en interne pour inciter le personnel à développer un comportement citoyen au bureau. Il est toujours étonnant de constater que certaines personnes partent le soir sans éteindre la lumière ou laissent leur ordinateur allumé en permanence, choses qu'elles ne feraient pas chez elles. » Angèle Morisseau s'attèle donc à la conception d'un « manuel du parfait écolo de bureau » de 12 pages sur un principe simple : à gauche, une représentation chiffrée des consommations de la caisse (électricité, déchets, impressions) et à droite les consignes qui s'y rapportent et les bons réflexes à adopter. « Ce manuel a été distribué fin mai aux 530 agents de la caisse, rappelle Sylvie Guédon. Pour que sa diffusion ne passe pas inaperçue, nous l'avons inséré dans un petit sac plastique biodégradable et assorti d'un bloc de brouillon réalisé avec du papier déjà utilisé sur une face. Chaque page du bloc rappelle une consigne du manuel. C'est un support un peu plus pérenne que la charte puisqu'on l'a toujours à portée de regard. L'opération est peu onéreuse : 45 euros les cinq cents sacs, et un coût d'impression des blocs réduit au minimum grâce

Le saviez-vous ?

Dans le « manuel du parfait écolo » de bureau, on apprend par exemple que :

- Un salarié consomme en moyenne 80 kg de papier par an.
- Une unité centrale d'ordinateur fonctionne en moyenne 4 004 heures par an, soit plus de dix-sept heures par jour ouvré ; c'est-à-dire également lorsque personne ne l'utilise.
- Une machine à café allumée toute la journée consomme autant d'énergie que pour produire 12 tasses.

à un passage offset noir en fin d'encrage d'un autre support. »

Comme pour les comportements en matière de dépenses de santé, l'effet d'une telle action de sensibilisation n'est pas mesurable immédiatement. « C'est une opération conçue dans la durée, qui répond à une préoccupation permanente, assure Sylvie Guédon. D'autres initiatives suivront. Nous verrons dans quelques temps si la tendance s'infléchit. » L'idée a d'ores et déjà séduit d'autres organismes puisque la CAF et l'Urssaf, qui partagent le bâtiment avec la Cpm, ont choisi de diffuser, eux aussi, le petit manuel, mis à jour avec leurs propres chiffres.

Les consignes à retenir

- Utiliser les feuilles mal imprimées comme brouillon.
- Éviter d'imprimer tous ses documents.
- Faire ses corrections à l'écran pour éviter l'impression d'ébauches multiples.
- Utiliser la touche « éco » de l'imprimante pour économiser l'encre.
- Éteindre les lampes lorsque l'on quitte une pièce.
- Éteindre l'ordinateur tous les soirs.
- Opter pour une tasse personnelle plutôt que de multiplier les gobelets jetables.
- Trier les déchets...

En Actions, magazine d'information des cadres de l'Assurance Maladie, publié par la Cnamts - 50, avenue du Professeur-André-Lemierre - 75986 Paris Cedex 20 - Tél. : 01 72 60 10 90 - Directeur de la publication : Frédéric van Rookeghem - Directeur de la publication délégué : Agnès Denis - Rédactrice en chef : Karine Monflier - Coordonnateur : Lan Grousseau - Réalisation : Citizen Press - Rédaction : Sabine Dreyfus - Commission paritaire : 2236 ADEP - ISSN : 1633-0099 - Impression : Royer, 36 Georges-Clemenceau 77170 Brie-Comte-Robert - Routeur : Eurodislog, 201 bd Macdonald 75019 Paris - Couverture : DR