

## **SIMCall annonce les résultats du 2<sup>e</sup> Baromètre National de l'Information Médicale**

**SIMCall, filiale Santé du Groupe Acticall spécialisée dans le traitement de l'Information Médicale et le coaching patients, dévoile aujourd'hui le bilan du 2<sup>e</sup> Baromètre National de l'Information Médicale. Pour cette 2<sup>e</sup> édition, ce sont les services d'Information Médicale de 16 laboratoires pharmaceutiques, représentatifs du marché de l'Industrie Pharmaceutique, qui ont été évalués. Des tendances identifiées lors de la première enquête en 2010 se confirment, et de nouveaux enseignements se dégagent de cette 2<sup>nd</sup>e édition.**

### **Une nette amélioration au niveau de la conduite de l'entretien et en termes d'écoute**

Ce second Baromètre vient confirmer les points forts des services d'information médicale identifiés lors du 1<sup>er</sup> Baromètre (août – octobre 2010). Dans l'ensemble, les appels sont décrochés rapidement (en moins de 20 secondes, maximum requis pour répondre aux exigences de qualité de service).

Les entretiens sont globalement bien menés et maîtrisés (indicateur d'excellence (I.E.)<sup>\*1</sup> moyen de la conduite d'entretien : 99 en 2011 Vs 81 en 2010).

Sur le fond, les réponses apportées sont claires, rapides, et justes (55% « parfaitement maîtrisé » et 25% « maîtrisé »). Ces indicateurs témoignent d'un bon niveau d'écoute et d'une bonne compréhension de la demande de la part des conseillers.

Au niveau des points d'amélioration, ce sont une nouvelle fois les techniques de communication basiques qui sont les plus concernées : présentation du service, reformulation de la demande (13% « parfaitement maîtrisé » et 24% « maîtrisé ») et personnalisation de l'entretien.

Sur le fond, il est de même conseillé de poursuivre les efforts d'amélioration du service au niveau des techniques fondamentales de relation téléphonique : ouverture vers d'autres questionnements, reformulation systématique de la demande, exactitude et exhaustivité de la réponse (25% « parfaitement maîtrisé » et 55% « maîtrisé »)...

### **Un point de vigilance récurrent et incontournable : la joignabilité du service, avec un taux de décroché de + 90% systématique**

En 2011, le taux moyen de « joignabilité » (nombre de tentatives d'appels / nombre d'appels décrochés) est globalement plus élevé qu'en 2010 (90% en 2011 Vs 83,6% en 2010). De fait, ce taux de joignabilité est plus conforme aux normes qualité des services clients à distance.

SIMCall souligne néanmoins la nécessité de franchir *systématiquement* le seuil des 90% de décrochés pour garantir la satisfaction des appelants. Un taux de décroché normalement minimal et qui se doit d'être d'autant plus systématique dans un secteur tel que l'Industrie Pharmaceutique. Dans un contexte où les médicaments sont plus que jamais sous surveillance, il est essentiel que le service attendu en termes d'Information Médicale et que le bon usage du médicament soient tous deux irréprochables.

---

<sup>1</sup> Indicateur d'Excellence (I.E.) : tous les critères sont mesurés sur une échelle de quatre items (« non maîtrisé », « maîtrisé avec difficulté », « maîtrisé », « parfaitement maîtrisé »). L'indicateur d'excellence correspond à la différence entre les items « parfaitement maîtrisé » et « non maîtrisé ». Plus il est proche de 100, plus le résultat est bon ; un indice inférieur à 0 témoigne d'un axe prioritaire d'amélioration.

## Déroulement du Baromètre, d'un point de vue méthodologique

Pour ce 2<sup>e</sup> Baromètre National de l'Information Médicale, ont été audités 16 laboratoires pharmaceutiques, parmi les plus représentatifs de l'Industrie Pharmaceutique. Les appels mystères ont été réalisés par les télé-auditeurs du pôle Etudes d'Acticall, formés et encadrés par un manager Santé.

340 appels mystères ont ainsi été passés du 29 mars au 10 mai dernier, du lundi au vendredi de 9h à 18h. 20 scénarii par laboratoires ont été validés par les équipes scientifiques de MediSCAN (10 scénarii de patients fictifs, 10 scénarii de professionnels de santé fictifs). Le niveau des questions s'échelonnait du plus « basique » au plus « médical ». Hors demande expresse, chaque scénario portait sur 2 médicaments propres au laboratoire.

La grille d'évaluation a été élaborée avec le service Qualité-Formation du pôle Santé d'Acticall pour identifier 18 items, et s'appuie de fait sur les règles de la marque NF Service « Centre de relation client – NF3453.

---

**Pour recevoir le bilan détaillé du 2<sup>e</sup> Baromètre National de l'information Médicale (18 items analysés), n'hésitez pas à nous contacter ou à consulter le site Internet de SIMCall.**

### Contact Presse

Hélène BURY, [h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com), 01 53 56 70 44

### A propos de SIMCall

SIMCall, filiale du Groupe Acticall (5000 collaborateurs), issue de l'union de trois partenaires (VIDAL, MediSCAN et ACTICALL), est spécialisée dans la relation patient et professionnels de santé et fournit un service d'information médicale et d'accompagnement personnalisé aux différents publics de l'Industrie Pharmaceutique: patients, entourage, professionnels de santé et institutionnels. SIMCall propose à l'Industrie Pharmaceutique (Baxter, Biogaran, GSK, Novartis vaccins...) une expertise technique, scientifique et médicale via des plateformes externalisées de traitement de l'information médicale et de pharmacovigilance, des plateformes dédiées à la gestion de crise grâce à des équipes d'accompagnement quotidien des patients et professionnels de santé. En tant que filiale du Groupe Acticall, spécialisé dans la gestion de la relation client à distance, SIMCall s'appuie sur les process Qualité et RH propres au Groupe, à savoir la certification NF Service - 345 - Centre de Relation Client et le Label de Responsabilité Sociale.

**Pour plus d'informations sur SIMCall :** [www.simcall.fr](http://www.simcall.fr)