

# la santé le social l'envolée d'une double expertise

DEPUIS 2003, ACTICALL DÉVELOPPE UNE CELLULE D'EXPERTISE DÉDIÉE AUX PROBLÉMATIQUES SANITAIRES ET SOCIALES. LE PÔLE SANTÉ, DÉSORMAIS BAPTISÉ ACTISANTE, EST AUJOURD'HUI SOUS LES FEUX DE L'ACTUALITÉ AVEC L'INTÉGRATION D'UNE NOUVELLE MISSION QUI VIENT CONFORTER LE POSITIONNEMENT DU GROUPE SUR LE SECTEUR DE LA SANTÉ.

AVEC LE LANCEMENT DU  
MAGAZINE ACTIMAG,  
CE DOSSIER SPÉCIAL  
SANTÉ ILLUSTRE PAR-  
FAITEMENT L'AMBI-  
TION MAÎTRESSE DU GROUPE  
ACTICALL : ÊTRE UN EX-  
PERT INCONTOURNABLE  
DU SECTEUR DE LA RELA-  
TION CLIENT À DISTANCE.

Les acteurs publics sont de plus en plus nombreux à reconnaître le savoir-faire des équipes d'Acticall dans la gestion des **problématiques sanitaires** et sociales ; une reconnaissance d'autant plus légitime au regard des besoins de communication grandissants et de l'essor des préoccupations du public en matière de santé.

### LE FRUIT D'UNE ALLIANCE ENTRE PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ ET EXPERTS DE LA RELATION CLIENT

Dans ce projet de création d'un **pôle d'expertise Santé**, Acticall a mis en œuvre les moyens nécessaires pour rassembler des professionnels de la santé et du social ayant une expérience de la relation client. Une mission de recrutement fort ambitieuse mais somme toute fructueuse.

Le service recrutement d'Acticall a mené une stratégie légèrement différente d'un recrutement classique de Télé-conseillers. L'objectif est de constituer une cellule essentiellement composée de véritables **professionnels de la santé**, capables d'offrir, au-delà du service d'information et d'orientation, une authentique capacité d'écoute.

C'est ainsi que les **Ecouteurs du pôle Santé** sont tous issus de formations médicale ou paramédicale, de Bac +2 à Bac +4, avec une expérience dans la réception d'appels sur des cellules d'écoutes spécialisées santé. Infirmières, Visiteuses et Secrétaires médicales, Psychologues, Diététiciennes, Tabacologues, Médecins..., tous ces professionnels ont fait le choix de la médiation et de l'écoute.



» Cécile Allibert,  
Télé-conseillère sur la cellule Cancer Info Service

« Attirée par le monde de la santé depuis le plus jeune âge, j'avais pour ambition de devenir Infirmière. Après avoir obtenu mon certificat de Secrétaire médico-sociale, je me suis finalement dirigée vers la médiation de l'information médicale en intégrant le pôle Santé du Groupe Acticall.

Ce qui me plaît par-dessus tout dans ce métier ? La possibilité d'être utile à autrui et d'offrir un soutien psychologique. Les formations dispensées par l'INCA et les **Chercheurs mandatés par le Ministère** sont vraiment instructives. Le climat est par ailleurs agréable dans la mesure où l'équipe est très soudée. Le sens de l'écoute est fondamental dans ce genre de mission. Au-delà de notre relation avec l'appelant, nous sommes très attentifs au bien-être de nos collègues. Il peut arriver qu'un appel soit difficile moralement et que nous en discutions pour nous aider à le surmonter. Donc l'entraide est omniprésente sur ce pôle Santé et c'est bien là la source de sa richesse. **Evoluer dans cet univers est très enrichissant humainement et professionnellement parlant.** L'implication est certes grande mais récompensée au quotidien par l'INCA, qui redouble d'initiatives pour nous fournir tous les moyens nécessaires à la maîtrise des connaissances et de soi-même, via le plan de formations et les entretiens avec les Psychologues. »



» Olivier Camino  
Directeur Général - Opérations

« Le groupe Acticall a pour ambition d'être une référence sur le marché de la santé en matière d'information et d'orientation des appelants des lignes médico-sanitaires et sociales. Notre double compétence, couplant les expertises métier de la relation client et de la santé, nous permet d'offrir des prestations de qualité à forte valeur ajoutée.

Notre objectif est de **réunir 200 positions** sur le pôle Santé, occupées par des équipes spécialisées dans le secteur médical, sanitaire et social. Pour parfaire notre savoir-faire et atteindre un niveau d'excellence dans ce domaine, notre stratégie est de **capitaliser sur des compétences existantes et d'optimiser notre offre** en fonction des secteurs d'activités intégrés.

Nous envisageons par ailleurs d'accroître le périmètre de compétences de la cellule notamment dans le secteur des mutuelles et de la santé publique, mais aussi de nous développer dans **l'intermédiation entre les différents acteurs de la santé** (pharmaciens, distributeurs, laboratoires,...). »



Olivier Camino



### DES OFFRES SUR-MESURE

Le Groupe ACTICALL a développé une nouvelle offre à destination des Professionnels de la Santé confrontés à la problématique de l'inobservance des traitements. En effet, les patients atteints de pathologies chroniques ne sont pas systématiquement suivis sur le long terme et ne respectent pas toujours l'observance de leur traitement. De plus, ils manquent souvent d'information sur leur maladie ou le traitement suivi.

Aujourd'hui, fort de son expérience, ACTICALL propose aux laboratoires pharmaceutiques de mettre en place avec eux des programmes d'accompagnement des patients entrant dans des thérapies longues. Pour cela, nous mettons en place des cellules d'information et de suivi anonyme des patients en liaison avec leurs médecins traitants, afin de contribuer à améliorer l'observance des traitements dans la durée.

Ces offres s'appuient sur notre savoir-faire en matière d'information, d'orientation et de suivi à distance des malades et sont gérées par nos équipes issues des différentes filières médicales.

## RÉTROSPECTIVE



### // 2003

Lancement de **TABAC INFO SERVICE** pour le compte de l'**INPES**.

### // 2004

Lancement de la plateforme du Ministère de la Santé, dans le cadre de la réforme de l'assurance maladie, et ouverture de lignes successives inhérentes à l'actualité, relayées ensuite par la ligne **INFO MINISTERE – INFO METIERS** :

- **ASSURANCE MALADIE**, dont l'objectif est d'informer les appelants sur la réforme de l'assurance maladie, le dossier médical personnel, le parcours de soins coordonnés, la carte vitale...
- **INFO MINISTERE** qui sert à fournir de l'information d'ordre général et à orienter les appelants vers les plateformes du ministère et les associations.
- **INFO METIERS**, dont le but est d'informer les appelants sur les métiers sanitaires et sociaux (diplômes, circuits de formation, équivalences, salaires, etc du corps médical, paramédical et administratif).
- **HANDICAP**, liée à la loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

- **LIGNES DE CRISES SANITAIRES ET SOCIALES**, telles que la Grippe Aviaire, les lignes Tsunami, Chikungunya, Infections Nosocomiales.

### // 2005

Ouverture de la ligne d'information sur **la canicule**, active tous les ans, de juin à septembre (SVI les mois suivants).

### // 2005-2006

Gestion d'une ligne dans le cadre du plan **GRAND FROID** 2006.

### // 2006

Prise de commandes de documentation pour les campagnes nationales Nutrition et Accident de la vie courante de l'**INPES**.

### // 2006-2007

Gestion des appels juridiques sur **TABAC INFO SERVICE** dans la lignée de la loi EVIN sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics.

### // 2007

Ouverture de la ligne **CANCER INFO SERVICE** pour l'**INCA** (Institut National Du Cancer).

Débordement de la ligne **VIOLENCES CONJUGALES**, pendant 3 mois, suite à une campagne TV de la **FNSF** (Fédération Nationale Solidarité Femmes).

### // 2007-2008

Prise de commandes de documentation, en soutien de la campagne d'information nationale de l'**INPES** sur **la dépression**.

### // 2008

Gestion de la cellule de crise **RADIOLOGIE**, dont le but est d'informer et de guider les appelants.

Gestion de la ligne de crise sur la **RAGE**, suite à l'annonce de cas décelés.

Lancement de la plateforme **PRIORITÉ SANTÉ MUTUALISTE** (Fédération Nationale des Mutualités Françaises).

# focus sur 3 cellules pérennes



DEPUIS SA CRÉATION EN 2003, LE PÔLE SANTÉ A ACCUEILLI PROGRESSIVEMENT DIVERSES INSTITUTIONS SANITAIRES ET SOCIALES POUR GÉRER DES MISSIONS PÉRENNES ET TEMPORAIRES, À DESTINATION DU GRAND PUBLIC OU DES PROFESSIONNELS. LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION DU PÔLE SANTÉ SE DÉPLOIE AUTOUR DE QUATRE GRANDES COMPÉTENCES MÉTIERS : L'INFORMATION SANTÉ, L'AIDE À L'ORIENTATION, L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET L'ÉCOUTE.



## Antoine Siossac,

Responsable des plateformes téléphoniques à la Délégation à l'Information et à la Communication, Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille et de la Solidarité, Ministère de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative

« 2008 marque la cinquième année de la collaboration entre le Ministère et Acticall pour la gestion de ses plateformes pérennes et temporaires. Nous sommes souvent confrontés à des alertes sanitaires auxquelles nous devons faire face en un temps record et ce, avec une efficacité maximale.

En une année à peine, le Ministère a été confronté à de nombreuses crises sanitaires et a dû déclencher par conséquent de multiples alertes notamment suite aux dysfonctionnements relevés dans les cabinets de radiologie des régions de l'Aisne et du Nord, ou encore par rapport aux cas de rage décelés en Seine et Marne... La gestion de crise, quelle qu'elle soit, n'est jamais un exercice aisé. Notre stratégie d'action est donc basée sur la réactivité qui était un point essentiel de notre appel d'offre.

A ce titre les équipes du pôle Santé d'Acticall ont toujours été d'une grande fiabilité et d'une disponibilité exemplaire, une qualité indispensable à cette activité. Ils ont toujours démontré une **bonne gestion du stress**, une **réactivité** dans la mise en place de cellules de crise et le **respect des consignes** données dans les réponses apportées aux appelants, tout en sachant nous alerter en temps utile sur les nouvelles questions et l'orientation des préoccupations du public. »



Le principal rôle des Télé-conseillers est d'écouter et d'orienter les appelants vers des organismes spécialisés. Il s'agit notamment de les renseigner sur des thématiques courantes telles que le tabagisme ou le cancer, au moyen d'informations factuelles, relatives aux recommandations des pouvoirs publics, et d'informations comportementales.

Au-delà des missions ponctuelles, généralement engendrées par des crises sanitaires et sociales, le pôle Santé est constitué de **trois cellules pérennes** :

— **Tabac Info Service (T.I.S)** pour le compte de l'INPES en partenariat avec l'OFT, qui consiste à délivrer des informations et à apporter un soutien aux personnes souhaitant arrêter de fumer ainsi qu'à leur entourage. L'idée est de leur donner accès à un suivi personnalisé par l'intermédiaire d'un entretien téléphonique avec un Tabacologue.



— **Cancer Info Service pour l'INCA**, dont la mission générale est d'offrir un accès simple à l'information Santé, juridique et sociale, relative au cancer, mais aussi à apporter une écoute destinée à rompre l'isolement des malades et/ou de leurs proches.



— **Ministère de la santé**, elle-même divisée en quatre lignes d'information « Info'Ministère », « Info'Métiers », « Info'Grippe Aviaire », « Info'Canicule », qui est destinée à informer et à orienter le grand public de manière officielle et personnelle sur des sujets donnés, de diffuser les actions mises en place par les pouvoirs publics et de rediriger les appelants vers des cellules d'informations et de soutien plus spécifiques (associations, réseau de partenaires, etc.)



Une quatrième plateforme a été ouverte le 2 avril dernier par la Fédération Nationale des Mutualités Françaises (FNMF) en Bretagne et en Languedoc-Roussillon. **Priorité Santé Mutualiste** est destiné à informer les adhérents et à les aider à s'orienter vers des soins de qualité. Trois pathologies sont concernées : les cancers, les maladies cardio-vasculaires et les addictions.

Il est important de souligner que notre **équipe ingénierie interne** participe grandement au professionnalisme et à l'efficacité de ces cellules en développant des applications métiers spécifiques (bases de connaissance, outils de gestion des appels...)

## Gestion de crise

Les engagements d'Acticall en terme de capacité de traitement

H+2 : 200 appels/jours

H+6 : 2 000 appels/jour

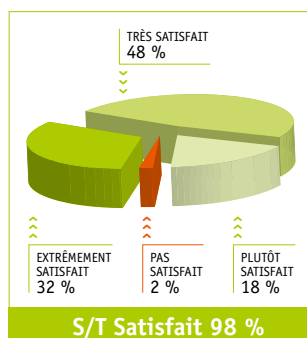
H+24 : 10 000 appels/jour

# un objectif commun

## la satisfaction des appelants

PAR NATURE, NOTRE MÉTIER CONSISTE À SATISFAIRE LES CLIENTS. C'EST POURQUOI LES RESPONSABLES DU PÔLE SANTÉ RÉUNISSENT TOUS LES MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS SUSCEPTIBLES DE RÉPONDRE À LA FOIS AUX BESOINS DES CLIENTS ET AUX ATTENTES DES APPELANTS. EN TANT QU'AXE PRÉPONDÉRANT DE LA STRATÉGIE DU GROUPE, L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES EST RÉGULIÈREMENT TESTÉE PAR DES INSTITUTS D'ÉTUDES EXTERNES DONT L'OBJECTIVITÉ ET LA TRANSPARENCE DES RAPPORTS RESTENT LES MEILLEURS GARANTS DE LA QUALITÉ DE NOTRE TRAVAIL.

### 98% DE SATISFACTION POUR LA LIGNE CANCER INFO SERVICES



Source : Etude de satisfaction BVA  
Département Institutionnel - Santé  
Décembre 2007

Pour évaluer la satisfaction des usagers de la ligne Cancer Info Service, l'**Institut National du Cancer** a commandité une étude menée par l'institut BVA. Après avoir conduit une enquête par téléphone auprès de 300 usagers, du 12 au 24 novembre dernier, l'institut BVA a recensé 98% de personnes satisfaites. Les résultats de l'enquête montrent un contentement indéniable des appelants à l'égard du service téléphonique, tant au niveau de la qualité d'écoute et de la confidentialité de la conversation, que de la pertinence et de la clarté de l'information.

De son côté, le **Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports**, reconnaît la qualité des équipes du pôle Santé et souligne son atout majeur : **une réactivité forte dans les situations de crise.**



Sandra Silva Sanchez,  
Superviseur de la cellule INCA

« Le rapport BVA reflète parfaitement les efforts déployés par l'équipe de la cellule INCA pour offrir aux appelants un service d'information et d'orientation irréprochable », commente Sandra SILVA SANCHEZ, Superviseur de la cellule INCA.

« Même après un appel difficile, les Écouteurs restent toujours aussi accueillants, souriants, et prêts à apporter une information validée aux appelants. La qualité de l'écoute est la condition sine qua none pour parvenir à de tels résultats. Les formations internes, de plus en plus fréquentes et approfondies, permettent par ailleurs aux Télé-conseillers d'élever le niveau de réponse et de gagner en pertinence. Divers formateurs experts sont en effet mandatés par l'INCA pour assurer ces formations, aussi bien des **Médecins spécialistes** (Cancérologues, Endocrinologues, Gastro-entérologues...), que des **Enseignants Chercheurs**. Enfin, nous avons mis en place un nouveau système de supervision qui consiste à réunir une fois par mois les Télé-conseillers avec un Psychologue mandaté par l'INCA, afin d'engager un travail d'analyse des pratiques et de cerner les positionnements de chacun lors des appels.

Tous ces paramètres justifient en un sens ce taux de satisfaction remarquable. Avec un encadrement encore plus poussé, nous comptons bien maintenir ce niveau pour que la totalité des usagers soit entièrement satisfaite de nos services. »

