

Communiqué de Presse Direct Medica

30 Mai 2012

Attribution du Marché Tabac Info Service

Présentation, de Direct Medica et réponse à l'appel d'offres de l'INPES.

Direct Medica est une société indépendante spécialisée dans les relations directes aux acteurs de santé, avec près de 3 millions d'appels par an à destination des patients ou des professionnels de santé. Direct Medica compte aujourd'hui près de 380 collaborateurs, notamment médecins, pharmaciens, infirmières, diététiciennes, psychologues.

Nos activités concernent : les services clients, les démarches commerciales, l'information médicale, les enquêtes et études, la gestion de crises sanitaires et sociales et surtout les programmes de soutien aux patients sur lesquels nous nous impliquons depuis près de 10 ans. Nous comptons plus de 100 clients : pouvoirs publics, hôpitaux, complémentaire santé, laboratoires pharmaceutiques, groupements d'officines...

Notre expertise technique et notre capacité à continuellement proposer des solutions novatrices dans le domaine des services en santé nous a valu plusieurs labels décernés par l'Anvar le Ministère des Finances.

Soucieux d'apporter le meilleur niveau de service à nos clients, nous disposons d'un département qualité qui assure le suivi interne de toutes nos missions, en conduisant des audits internes réguliers.

Direct Medica a mis en avant son expertise unique et reconnue pour répondre à la demande de l'INPES.

Nous avons proposé une équipe mixte de tabacologues salariés plein temps de Direct Medica et de vacataires ; cette équipe étant gérée par deux chefs de projet, l'un tabacologue et l'autre opérationnel ; ainsi que par un médecin responsable tabacologue.

Réponse aux attaques publiques dont Direct Medica a fait l'objet.

Direct Medica souhaite réagir aux propos inadmissibles dont elle a fait l'objet dans un courrier adressé par Monsieur Osman, Directeur de l'Organisme Français de Prévention du Tabagisme (OFT), au Ministère de la santé le 25 mai 2012 et dans un communiqué de presse du 29 mai 2012.

1- La Directrice Générale de Direct Medica est accusée de « s'être introduite de manière déloyale au sein du Conseil d'administration de l'association et y a obtenu un mandat de trésorière, pillant ainsi toutes les données techniques et financières liées à l'exploitation de la ligne TIS. »

C'est M. Osman lui-même qui a proactivement sollicité Sophie Kerob pour qu'elle les aide, à titre personnel, en se portant candidate au poste de que Trésorière de l'association, comme en atteste le contenu du mail envoyé par Mr Osman à notre Directrice Générale le 1^{er} septembre 2009 (voir page 3).

2- Direct Medica est accusée de « n'avoir aucune expérience connue ou reconnue en matière de sevrage tabagique »

Nous avons une expérience unique en matière de prise en charge des patients et nous sommes cités comme référence dans le rapport au Ministre de la Santé sur l'Education Thérapeutique. Notre savoir-faire en matière de sevrage nicotinique est démontré par la qualité des programmes que nous avons mis en œuvre.

Notre dossier de réponse prévoit de nous appuyer sur une équipe de tabacologues expérimentés, le rôle de Direct Medica étant de coordonner le projet, le piloter et nous assurer que les appels des fumeurs soient parfaitement traités.

3- Direct Medica est accusée « de conflit d'intérêt avec l'industrie pharmaceutique et ... d'abus de confiance caractérisés »

Il est inacceptable d'accuser un acteur de santé de conflit d'intérêt, voire comme le prétend Mr Osman d'abus de confiance, pour la seule raison que cet acteur entretient des relations contractuelles avec des industriels du médicament.

Tous les collaborateurs de Direct Medica signent une clause de confidentialité et de respect du secret professionnel. En outre, les collaborateurs de Direct Medica s'engagent à respecter la charte de déontologie de notre société.

Par ailleurs, nous nous permettons de rappeler à Mr Osman les propos du Professeur DAUTZENBERG, rapportés dans L'Express du 01 février 2012 : « Un bon expert sans lien d'intérêts, ça n'existe pas! Car s'il est bon, il sera amené à travailler à la mise au point de nouveaux traitements et, donc, de réaliser des essais pour l'industrie pharmaceutique. **Dans mon cas par exemple, j'ai clairement des liens avec la totalité des industriels qui proposent des substituts nicotiniques.** [...] Mais la question essentielle, c'est que ces liens ne débouchent pas sur des conflits d'intérêt ».

4- Direct Medica est accusé d'avoir dans sa réponse à appel d'offres proposé « une offre financière qui présente un caractère anormalement bas »

Direct Medica a dans sa réponse à l'appel d'offres proposé un budget annuel respectant le plafond maximum mentionné par l'INPES dans son cahier des charges.

A contrario, il est apparu au cours de l'instruction du référé que la Direction du Budget, tutelle financière de l'INPES, avait souligné que les conditions de gestion de TIS par l'OFT n'étaient pas optimisées, ce qui expliquait un prix trop élevé maintenu dans des conditions faiblement concurrentielles puisque l'OFT était seul en lice depuis 10 ans sur ce sujet.

5- Direct Medica est accusé de « ne pas respecter le secret médical »

Direct Medica a répondu à la demande du cahier des charges de l'INPES demandant à mettre en place des doubles écoutes dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, et de procéder à des enregistrements d'appels afin de permettre une démarche d'évaluation et une restitution pédagogique.

Dans le cadre de ce Contrôle Qualité, les écoutes de conversation en direct ou sur enregistrement respecteront le secret professionnel : à ce titre, les appels seront anonymisés, sans possibilité d'identifier l'identité de l'appelant.

Conclusion

Direct Medica ne peut rester insensible aux attaques répétées à son égard.

Ces accusations répétées et la campagne de dénigrement provoquée par M. Osman nuisent gravement à l'image de Direct Medica et portent préjudice à la société dans la réalisation de sa mission comme en témoignent les courriers de certains tabalogues, adressés à l'INPES.

Nous nous réservons le droit d'agir à l'encontre de M. Osman.

De : Joseph OSMAN [<mailto:j.osman@oft-asso.fr>]

Envoyé : mardi 1 septembre 2009 16:35

À : 'Sophie Kerob-Schönborn'

Objet : Proposition

Bonjour Sophie,

Notre association est « à la recherche » d'un membre du Conseil d'Administration, présidé par le Professeur Bertrand Dautzenberg, qui accepterait de faire office de trésorier dans la mesure où il n'y a personne de compétent pour jouer ce rôle actuellement. C'est un rôle très « **simple** » encadré par une batterie de comptables et de commissaires aux comptes !

J'ai pensé que ce rôle pourrait peut-être vous intéresser. Ce n'est pas très prenant et ne nécessiterait votre présence que **deux ou trois heures 2 à 3 fois par an**.

Bien entendu, vous êtes totalement libre de décliner ma proposition.

J'ai pensé à vous en me disant que vous pourriez peut-être être intéressée, ne serait-ce que professionnellement, de vous trouver en relation avec une vingtaine de Professeurs de médecines et **quelques membres de grands laboratoires** ainsi que les milieux de la santé publique.

Si vous voulez bien examiner ma proposition, on peut en parler et je vous exposerai alors tous les tenants et aboutissants.

Dans cette hypothèse, mettez moi un mail ou appelez moi si possible demain au 01 43 25 25 54 (ligne directe). Je serai à Liverpool jeudi et vendredi et de retour lundi prochain.

Encore une fois ne vous sentez pas obligé d'accepter.

Cordialement,

Joseph OSMAN