Interview par Peter Tschudi

Délégué médical pendant 40 ans!

Avec Monsieur Ruedi Wartmann (Novartis Pharma), c'est toute une institution qui part à la retraite. Dans cette interview, nous retraçons avec lui 40 années au service de la médecine de famille.

Peter Tschudi: *Que peux-tu nous dire au sujet de tes premiers contacts avec les médecins de famille?*
Ruedi Wartmann: C'était en 1970. Visiteur médical frais émoulu, j'étais très impressionné par les salles d'attentes bondées où il n'était pas rare que 10 patients ou plus, assis ou debout, attendent d'être appelés par l'assistante médicale ou le médecin lui-même à passer dans la salle de consultation. A cette époque, il était courant que les patients et les collaborateurs externes ne prennent pas de rendez-vous fixe pour se rendre au cabinet médical, et il fallait souvent s'accommoder de longues attentes.

Ruedi Wartmann

Qu'est-ce qui t'a incité à soutenir et encourager tout particulièrement la médecine générale et les médecins de famille?
J'ai toujours été impressionné par la diversité des tâches du généraliste et par son engagement professionnel. Cela m'a motivé à soutenir les médecins de famille, dans la mesure de mes possibilités en tant qu'employé des entreprises Wander, Sandoz et Novartis. Et ces 20 dernières années, je me suis vraiment investi «corps et âme» dans cet effort.

Quels ont été les points saillants, les moments phares de ta carrière?
Toutes les occasions où j'ai été invité à participer aux séminaires des cadres de la SSMG au Bürgenstock. J'ai vécu d'autres temps forts avec le développement des soins intégrés et la création des réseaux de médecins en Suisse au milieu des années nonante. Reconnu dans ce contexte comme un homme de la première heure, j'ai pu soutenir les efforts d'innovation des médecins désirant faire progresser les structures. C'est ainsi que je suis devenu membre fondateur du «Forum Managed Care», ainsi que de la revue «Care Management» dont j'ai fait partie du comité de rédaction pendant 12 ans. Parmi les beaux souvenirs, il y a aussi la promotion de medswiss.net, une organisation faîtière regroupant plus de 80 réseaux suisses de médecins. J'ai par ailleurs noué de nombreux contacts stimulants et d'une grande ouverture d'esprit avec des médecins de famille à l'occasion des «ateliers de l'avenir» auxquels je prends part depuis 14 ans dans l'église de Nairs à Scuol, en Basse-Engadine. Je tiens encore à relever mes rencontres avec les médecins formateurs en médecine générale bâlois, au restaurant Waldhaus à Birsfelden, ainsi que, plus tard, le soutien apporté aux instituts suisses de médecine générale. J'ai également réussi à convaincre Novartis de participer au financement des premiers tutorats individuels.

Sur le plan professionnel, y avait-il une activité qui te motivait tout particulièrement?
Elle consistait à mettre en avant l'aspect entrepreneurial du cabinet médical. J'avais constaté que de nombreux médecins de famille étaient des professionnels extrêmement compétents mais qu'ils manquaient des qualités d'entrepreneur. On ne pouvait pas le leur reprocher, car ils n'avaient pas appris à gérer une entreprise au cours de leur formation. C'est ce qui m'a poussé à mettre sur pied les séminaires intitulés «le praticien entrepreneur», «gestion/structures du cabinet médical» et «direction du cabinet médical», ainsi que les ateliers sur les «aspects financiers du cabinet médical».

Après avoir accompagné les médecins de famille sans relâche pendant 40 ans, tu es encore plein d'énergie et de vitalité, et tu es débordant de projets et d'idées. Quel est ton secret?
Un employé ne peut pas se permettre de se reposer sur ses lauriers. J'éprouve sans cesse le besoin de déterminer ce que le client attend de nous et ce que nous pouvons lui offrir, de contribuer de façon efficace à la résolution de ses problèmes et de lui fournir des avantages. Cet état d'esprit m'a ouvert les portes des cabinets médicaux. Sous une forme ou une autre, la reconnaissance de mes clients s'exprime en retour, et à mon tour je me sens encouragé.

La profession de délégué médical n'est pas des plus faciles. Quel accueil t'a-t-on réservé au long de toutes ces années? Dans quelle mesure le contexte a-t-il évolué?
Globalement, mon expérience a été positive. Mais depuis 20 ans, je constate avec inquiétude que l'image de la profession a changé. Dans mes débuts, le délégué médical était en général bien accueilli, mais aujourd'hui, les jeunes médecins de famille font plutôt preuve d'une certaine circonspection face à l'industrie pharmaceutique. A mon avis, l'entretien de bons rapports entre les représentants et les jeunes médecins peut s'avérer très bénéfique dans l'ensemble, et un effort de collaboration doit être fourni par les deux parties.

A ton avis, comment le soutien de l'industrie pharmaceutique à la médecine de famille va-t-il évoluer à l'avenir?
Aujourd'hui comme demain, l'industrie pharmaceutique est tenue de s'affirmer principalement sur deux plans. Elle doit d'une part faire face à l'érosion permanente des prix des médicaments et, d'autre part, continuer à développer des produits nouveaux et avant tout innovants. Sans entrer dans les détails de ces aspects essentiels, je pense que l'industrie pharmaceutique continuera à favoriser la médecine de famille. A cet égard, je suis convaincu que l'entretien de contacts personnels avec les délégués médicaux et le dialogue avec l'industrie pharmaceutique augmentent les chances de succès.

Cher Ruedi: au nom des médecins de famille, je tiens à te remercier très cordialement pour le soutien inlassable que tu as apporté aux médecins de famille. Nous te souhaitons toute la vitalité nécessaire pour t'épanouir dans ta vie familiale et dans ta nouvelle profession de «freelancer».

Correspondance:
Prof. Dr Peter Tschudi
Vorsteher Institut für Hausarztmedizin IHAMB, Universität Basel
Praxis Hammer
Bläsiring 160
4057 Basel
peter.tschudi@unibas.ch