

Le pont entre la médecine complémentaire et la médecine empirique continue d'évoluer



L'histoire de l'entreprise ebi-pharm commence en 1988 dans un petit trois pièces à Berne. À cette époque, Erika et Jürg Binz fondent leur petite entreprise familiale qui compte alors trois employés, et qui a pour objectif de créer un lien entre la médecine complémentaire et la médecine empirique. Aujourd'hui, l'entreprise est basée à Kirchlindach et occupe une centaine de personnes.

Trois ans seulement après sa fondation, ebi-pharm emménage dans un nouveau bâtiment à Kirchlindach. Depuis lors, l'entreprise ne cesse de se développer et elle compte aujourd'hui près de 100 collaboratrices et collaborateurs et étend ses activités sur trois autres bâtiments. Depuis sa fondation, ebi-pharm n'a cessé d'évoluer et des exemples concrets, tirés du quotidien, racontent son développement. Natalie Tannast, pharmacienne et collaboratrice d'ebi-pharm depuis octobre 2001 explique comment les commandes étaient traitées à l'époque:



Natalie Tannast

«Aujourd'hui encore, J'entends la petite cloche sonner et me souviens du processus de commande d'il y a 20 ans avec tendresse et nostalgie. Les commandes reçues par

téléphone étaient notées sur du papier au secrétariat. Les pharmacies et drogueries avaient pour habitude d'envoyer leurs commandes par fax. Ces notices de commande ou fax étaient alors fixées à une ficelle avec une pincette en bois et une petite cloche, et descendues du premier étage, où le secrétariat se trouvait, au parterre, pour que la marchandise soit préparée. Ainsi, on évitait de monter ou descendre les escaliers. Peu de temps après le joli tintement de cloche, une main habile de l'expédition avait déjà préparé la commande et visée la feuille de papier. La commande était alors à nouveau fixée avec la pincette en bois sur la ficelle et tirée vers le haut, au premier étage, par une collaboratrice du secrétariat, où la facture était alors établie avant d'être à nouveau redescendue à l'expédition pour être emballée avec la marchandise et expédiée. Évidemment, le «principe du double contrôle» était déjà pratiqué à l'époque. Aujourd'hui, on ne pourrait plus s'imaginer un tel déroulement, mais à l'époque, il fonctionnait parfaitement bien et de manière très fiable.»

Aujourd'hui, tous les processus sont informatisés, la commande est saisie dans l'ordinateur en très peu de temps par une collaboratrice de l'administration qui se situe au premier étage du bâtiment et elle est imprimée dans le département de l'expédition, juste en-dessous, sous la forme d'un bon de préparation. Ici, le travail manuel est toujours de mise. Des mains habiles rassemblent les produits commandés en les cherchant sur les étagères et les soumettent au «principe du double contrôle», avant d'être soigneusement emballés pour notre clientèle et remis aux services postaux.

Au fil des ans, de nombreux changements ont été apportés dans le domaine de l'assurance qualité. Patric Weber, responsable de l'AQ/RA et de la technique depuis janvier 2003 chez ebi-pharm peut le confirmer.



Patric Weber

«Nous nous sommes toujours énormément investis pour la qualité de nos produits et de nos prestations. Avec la croissance constante des exigences GxP, la densité réglementaire et la charge documentaire à l'interne ont massivement augmenté d'année en année.»

ebi-pharm a également entrepris le virage numérique

La numérisation ne s'arrête pas aux portes d'ebi-pharm: comme dans de nombreuses autres entreprises probablement, la pandémie du corona a définitivement accéléré l'intégration du numérique dans le travail au quotidien. Le télétravail est devenu en peu de temps une option très pratique, et si chaque collaboratrice et chaque collaborateur possède maintenant son propre ordinateur portable, les informations importantes de nos cycles de vente sont transmises sous forme de vidéo, et à partir du mois d'octobre 2021, le nouveau site internet d'ebi-pharm, multifonctionnel et complètement revisité, sera prêt à être lancé, ... Stefan Binz, directeur général et président du conseil d'administration d'ebi-pharm, considère qu'il est important de transposer les valeurs vécues durant l'ère analogique à l'ère numérique:



Stefan Binz

«Le contact personnel, toujours privilégié avec nos partenaires, ainsi que le soutien sur mesure de leurs besoins sont des facteurs importants qui ont contribué au succès d'ebi-pharm. Et nous tenons à maintenir cette approche, même si beaucoup pensent que le numérique est en contradiction avec celle-ci. Je suis persuadé du contraire et suis certain que ces valeurs essentielles fonctionneront également à l'avenir. Nous tentons par tous les moyens de rendre nos offres digitales aussi personnelles que possible. Il est également important de ne pas se diriger vers l'un ou l'autre, mais plutôt vers un partenariat et de développer un «pont» entre ces deux ères. Il existe donc des parallèles avec l'approche de la médecine, où nous nous engageons également pour établir une collaboration entre la médecine complémentaire et la médecine empirique.»

Autrefois mise en doute – aujourd'hui reconnue par une large tranche de la population

Alors que la médecine complémentaire était encore bien souvent peu estimée à la fin des années 80, elle est aujourd'hui reconnue et appréciée par une large tranche de la population. Le Oui à l'article constitutionnel «pour la prise en compte des médecines complémentaires» en 2009 l'a démontré de manière très significative. 67 pourcents des personnes votantes ont alors approuvé le fait de considérer la médecine complémentaire dans l'application, l'enseignement et la recherche médicale. Depuis, il s'est passé de nombreuses étapes et dès 2012 par exemple, cinq méthodes alternatives de traitement ont été reconnues et intégrées dans l'assurance de base. ebi-pharm ag fait partie des pionniers de cette médecine complémentaire.

Entreprise de distribution de produits issus des différentes méthodes de traitements complémentaires telles que la phytothérapie, l'homéopathie et les micronutriments, ebi-pharm dispose d'un large éventail de préparations et peut ainsi offrir à ses clientes et à ses clients des concepts thérapeutiques innovants et pluridisciplinaires.

La famille fondatrice a toujours été convaincue de l'efficacité des médecines complémentaires et dispose d'un large réseau de connexion dans ce milieu. Néanmoins, l'ouverture d'esprit était et est toujours très importante pour la famille Binz; le dogmatisme est une valeur bien éloignée de leur philosophie. L'idée fondamentale qui a été au cœur de la création d'ebi-pharm ag, à savoir jeter un pont entre la médecine conventionnelle et la médecine empirique, est toujours d'actualité.

Poursuivre la construction du pont

Les consommatrices et les consommateurs ont depuis longtemps participé à la construction du pont ou du lien qui réunit ces deux médecines. Nombre d'entre eux se font soigner tant par les médecines complémentaires qu'allopathiques et ont pu bénéficier des avantages de chaque méthode. Ainsi, lors de maladies aiguës, la médecine empirique constitue généralement le bon choix, en cas de troubles fonctionnels ou de maladies chroniques sévères, la médecine complémentaire et ses nombreuses approches thérapeutiques peuvent par contre se révéler plus performante.

Les médecins semblent toutefois avoir plus de peine à relier les deux méthodes. Les plus jeunes parmi eux disposent parfois d'un manque de connaissances sur les méthodes de la médecine complémentaire et ne sont pas assez formés dans ce domaine au cours de leurs études. Face à cette situation, Stefan Binz avoue être préoccupé: «Je remarque de plus en plus un fossé entre le besoin de la population d'avoir accès à des traitements complémentaires et la tendance plutôt restrictive des milieux politiques et professionnels envers ces médecines naturelles. Nous devons conserver une diversité de produits et nous assurer que le savoir holistique puisse également être transmis aux jeunes médecins au cours de leurs études.» À cet effet, Stefan Binz souhaite continuer à s'investir au sein du comité de l'Association Suisse pour les Médicaments de la Médecine Complémentaire (ASMC).

Avec engagement et passion vers l'avenir

Le domaine de la médecine complémentaire restera donc passionnant dans les années à venir. L'entreprise familiale ebi-pharm ag, qui emploie désormais près de 100 personnes, continuera à se consacrer corps et âme à la médecine complémentaire. Face à la croissance et à la numérisation, Stefan Binz désire par-dessus tout continuer à privilégier les aspects humains et familiaux pour qu'ils restent perceptibles dans son entreprise.



Simone Walther Büel
Auteur

Votre contact

Sharon Zwahlen
Responsable Marketing Services & Communication
Tél.: +41 76 553 18 32

szwahlen@ebi-pharm.ch | www.ebi-pharm.ch
ebi-pharm ag | Lindachstrasse 8c | CH-3038 Kirchlindach