

Le potentiel de l'e-santé

Le marché suisse est de plus en plus complexe. Et la branche de la santé n'échappe pas à la règle. Documed et e-mediat sont deux entreprises qui fournissent des informations relatives au secteur pharma et non pharma. Christoph Bangerter, responsable de ces deux entreprises, est bien placé pour connaître les futurs intérêts des drogueries.

Christoph Bangerter, vous travaillez dans le domaine de l'e-santé. Qu'est-ce qui vous a mené à cette spécialisation?

Christoph Bangerter: e-mediat est issu d'un département de l'ancienne Galenica Distribution SA, l'actuelle Galaxis. La tâche de ce département était de développer et d'exploiter des banques de données et des systèmes d'informations basés sur le texte pour les drogueries et les pharmacies. Nous avons alors remarqué que les médecins, les hôpitaux et les assurés étaient aussi friands d'informations structurées sur les médicaments et les produits médicaux. Nous avons donc séparé ce département de l'entreprise en 2000 et fondé une entreprise indépendante. L'objectif de cette nouvelle entreprise est, notamment, de développer des banques de données concernant des produits pour différents canaux, comme les hôpitaux, les assurés ou encore les drogueries et les pharmacies.

Votre canal initial, à savoir les drogueries et les pharmacies, passe donc au second rang?

Non, nous concentrons toujours notre attention sur les drogueries, les pharmacies et le commerce de gros. Mais comme ces partenaires sont très innovateurs depuis quelques années déjà, le potentiel de développement en matière de services électroniques est actuellement assez réduit. Mais nous ne négligeons en aucun cas notre canal de base. Nous étendons simplement une prestation qui a fait ses preuves à d'autres secteurs du marché.

Quels sont les produits qu'e-mediat et Documed proposent actuellement?

Les plus connus sont les fichiers d'articles, comme GalDat, qui se retrouvent dans différents systèmes informatiques, mais aussi des systèmes d'informations basés sur le texte, comme pharma-vista. Nouveauté cette année: nous proposons des produits spécifiques pour les médecins, les hôpitaux et les assurés. Depuis 2003, Documed fait aussi partie du groupe Galenica. Son produit le plus connu est assurément le Compendium suisse des médicaments. Cet ouvrage est disponible en livre, en CD et en ligne.

Autre chose: dans quelle direction va-t-on évoluer?

A long terme, on ira certainement vers plus d'électronique et moins de papier. Mais je suis convaincu que les deux supports sont nécessaires. Les systèmes informatiques sont de plus en plus sophistiqués et les exigences des consommateurs en matière de conseils ne cessent d'augmenter. Mais les consommateurs ont aussi parfois besoin d'informations rapidement disponibles et claires sur les produits. Les systèmes d'informations basés sur le texte et le papier sont alors des supports idéaux.

Qu'est-ce le droguiste peut rechercher dans ces banques de données?

La droguerie se caractérise par la diversité de son assortiment. On peut donc trouver dans nos banques de données des informations sur de très nombreux articles – près de 160 000 issus des secteurs pharma et non pharma. On y trouve les effets, les risques et les interactions des médicaments. Car le droguiste doit aussi, par exemple, connaître les préparations soumises à ordonnance, même s'il n'est pas autorisé à les vendre lui-même.

Vous êtes toujours connu pour vos fichiers d'articles, mais vous proposez aussi maintenant de nombreux autres services et prestations. Pourquoi l'image d'e-mediat n'a-t-elle pas évolué?

C'est une question historique. Nous avons longtemps été un département de Galenica Distribution. Bien que de nombreuses choses aient changé ces sept dernières années, et que nous soyons devenus une entreprise indépendante, la demande relative aux informations est toujours très grande. Nous proposons actuellement des informations sur beaucoup plus de produits que ceux qui figurent dans l'assortiment d'un grossiste.

On trouve parfois des prix indicatifs dans vos banques de données. Un sujet délicat...

Dans le domaine des médicaments, on a d'une part la liste des spécialités (LS) avec des prix fixés par les autorités, et d'autre part toute la palette des prépa-

rations qui ne sont pas remboursées. Jusqu'à présent, les vendeurs avaient une certaine marge à la hausse ou la baisse – en fonction de considérations personnelles – par rapport au prix indicatif donné par le fabricant. Mais nous supposons que ces prix indicatifs vont peu à peu disparaître car la Commission de la concurrence (Comco) les assimile à des ententes sur les prix.

La Comco vérifie dans quelle mesure il est permis de publier des prix de vente. Les prix indicatifs semblent poser problème. Cela annonce-t-il d'autres problèmes pour les drogueries et le commerce de détail?

La tendance consiste effectivement à supprimer les prix indicatifs. Cela impliquera plus de travail au niveau local. Car les prix de vente devront être calculés à partir des prix d'achat. Le droguiste, respectivement le détaillant, connaît certes ses conditions d'achat, mais toutes ces opérations de calcul vont quand même lui prendre du temps. Nous voulons l'aider dans cette tâche.

Vous avez élaboré un outil d'aide au calcul. Une indication indirecte du prix?

Nos outils de calcul sont des instruments techniques qui peuvent aider les détaillants à établir leurs propres prix de vente. Le droguiste peut par exemple introduire les facteurs qu'il considère importants, comme les conditions d'achat ou l'emplacement du point de vente, et laisser la machine effectuer les opérations de calcul à sa place. Une chose est cependant importante: e-mediat ne calcule pas de prix par lui-même, il fait la synthèse des éléments que l'utilisateur introduit. Par ailleurs, soit nous recevons des indications de prix de la part des fabricants ou des autorités, soit la case concernant le prix reste vide. Et c'est justement ce qui nous vaut souvent des critiques de la part des droguistes. Ils estiment que nos banques de données ne sont pas complètes.

Et qu'en est-il des prix d'achat?

C'est la même chose: si le prix d'achat n'est pas fourni par une source autorisée ou par le fabricant, nous ne l'indiquons pas.

Les droguistes critiquent souvent le prix élevé de vos prestations.

Comme tous les fournisseurs, nous sommes soumis à une forte pression sur les prix. Il faut cependant toujours mettre le prix en relation avec le travail fourni. Car l'exploitation de nos banques de données prend énormément de temps. Nous employons une septantaine de personnes très qualifiées. Pour nous, la qualité et l'assurance qualité

doivent être irréprochables – mais cela a un prix. Evidemment, le client pour sa part veut toujours des produits de qualité plus avantageux.

Quand même, 2000 à 3000 francs par année pour consulter des banques de données, c'est beaucoup et cela pèse lourd dans le budget d'une petite droguerie.

Je comprends parfaitement. Mais si les drogueries devaient enregistrer elles-mêmes toutes les informations concernant les prix, les compléments et autres données spécialisées, elles dépenseraient sûrement beaucoup plus de temps et d'argent. En fait, en consacrant moins de temps à cela, on peut être plus présent sur le «front». Autrement dit, on a plus de temps pour bien conseiller les clients et on peut augmenter ses ventes. C'est pourquoi je considère qu'il vaut la peine d'investir cette somme.

Fréquentez-vous les drogueries?

Oui, j'habite dans un village où il y a une droguerie – d'ailleurs très florissante. Ma famille y fait régulièrement des achats.

Pensez-vous que la droguerie a un avenir?

Je suis souvent en contact avec des droguistes. Je constate que la branche est actuellement soumise à une forte pression. Mais je suis sûr que l'automédication a de l'avenir à moyen ou long terme. La tendance est assurément à la promotion et à la préservation de la santé. Les gens sont aussi plus conscients de leurs responsabilités individuelles. On le constate par exemple avec le boom actuel du secteur wellness.

Quel secteur aura du succès à long terme?

Tous les prestataires de service qui sauront répondre aux attentes des malades et des personnes qui s'intéressent à leur santé, car ils créeront une plus-value. Dans un pays à l'économie aussi florissante que la Suisse, la santé est un bien précieux. Donc, il n'est pas seulement important de soigner les problèmes de santé, il faut aussi développer la prévention. Pour réussir à long terme, il faut mettre des services à disposition des clients, répondre à leurs attentes et donc entretenir les relations avec la clientèle. Internet va aussi devenir de plus en plus important. Aussi bien en matière de santé que de maladies. Le terme de «patient responsable» n'est pas un vain mot!

Flavia Kunz / trad: cs

Fiche personnelle

Christoph Bangerter est né en 1952. Dès sa jeunesse, ce Bernois s'est intéressé à l'être humain et aux sciences naturelles, raison pour laquelle il a étudié la médecine et pratiqué pendant près de 16 ans dans son cabinet de Sigriswil (BE). Mais ce médecin innovateur a voulu emprunter de nouvelles voies: il a donc vendu son cabinet voici huit ans pour passer à e-mediat. Il s'est alors engagé pour le développement de cette entreprise et, plus tard, pour l'intégration de Documed et d'e-mediat au sein du groupe Galenica. Aujourd'hui, ce Bernois père de trois enfants se ressource dans sa famille, en lisant et au contact de la nature. Pour lui, l'avenir du secteur de la santé passera essentiellement par l'e-mediat. Son credo: «Chercher des défis et les relever.»