

# Protilab

## Croissance vertigineuse mais maîtrisée



Une des clefs principales de la croissance vertigineuse de Protilab (plus de 100 nouveaux clients chaque mois dans une structure qui a vu le jour il y a moins de 3 ans) est l'organisation sans faille, qui permet d'offrir à tout chirurgien-dentiste le délai inédit d'une semaine porte-à-porte partout en France! En toute transparence, voici le tableau de bord de la société que nous dévoile son dirigeant Frédéric Samama.

Cette organisation efficace est le fruit d'une structure jeune et dynamique (moyenne d'âge 34 ans), à l'image de son dirigeant, Frédéric Samama. Tout a été conçu pour que le praticien soit en lien direct avec son prothésiste-conseil attitré, depuis la plateforme de gestion interne créée sur mesure au site Internet, qui permet de suivre l'état d'avancement des travaux ainsi que la date de livraison prévue. « *Aux déçus des grosses structures n'offrant pas de suivi personnalisé et dont les délais sont souvent aléatoires, Protilab se positionne comme un laboratoire de proximité alliant un contact personnalisé, des délais rigoureux, une gamme de prix attractive pour une qualité de réalisation plébiscitée par un nombre croissant de chirurgiens-dentistes.* », Nicolas Humbert (Directeur de Laboratoire). Et de poursuivre: « *Quelle que soit la croissance que connaîtra la société, Protilab se fait fort de recruter le nombre de prothésistes nécessaire pour pérenniser ce suivi personnalisé que nous jugeons absolument indispensable.* » Mais ce suivi personnalisé ne saurait exister sans une confiance préalablement instaurée entre le praticien et la société de prothèse d'importation. Quand on connaît la méfiance encore persistante des chirurgiens-dentistes vis-à-vis de la

prothèse d'importation, on comprend que Protilab centre sa communication sur les deux piliers qui fondent sa structure: qualité et sécurité, pour une offre haut de gamme. Ainsi, la société est-elle en mesure de proposer un large éventail de produits issus des dernières technologies: couronnes Cercon Zirconium, couronnes Captex (technologie de micro-déposition d'alliage de métaux précieux), travaux sur Titane (conjointe et adjointe), résines souples Valplast, etc.



Une logistique bien rodée et sécurisée par un système de code à barres.



L'équipe technique à Paris.

Le laboratoire en Asie certifié ISO 9001.



## Dernière actualité

Prottilab relève l'ultime défi de la prothèse d'importation: un délai d'une semaine porte-à-porte partout en France! Ce nouveau délai, rendu possible par une logistique et une réactivité exemplaire de ses techniciens (à Paris et en Asie) ouvre de nouvelles perspectives à tous les chirurgiens-dentistes de France désireux d'améliorer leur rentabilité sans rien concéder sur les 4 points essentiels: qualité, sécurité, délai et suivi personnalisé.

Frédéric Samama ne manque pas de souligner que « *la croissance de Prottilab s'explique, certes, par sa capacité à répondre aux exigences naturelles de ses clients, mais aussi par la migration constante de dentistes déçus par des expériences infructueuses auprès de ses concurrents...* ».

## Efficacité de la plateforme de gestion

La plateforme de gestion totalement informatisée, qui a été développée en interne, est accessible aux praticiens via le site [www.prottilab.com](http://www.prottilab.com). Ce site leur permet de suivre l'état d'avancement de leurs travaux ainsi que la date de livraison prévue. De nombreuses autres fonctionnalités sont proposées comme demander un enlèvement ou des fournitures, consulter les informations liées à leurs anciennes commandes (notamment tous les éléments de traçabilité), poser une question à leur prothésiste-conseil, etc.

## Ouverture et communication

Prottilab travaille en toute transparence et désire associer ses clients à son mode de fonctionnement. Pour ce faire la société ouvre ses portes à tout chirurgien-dentiste qui désirerait venir visiter son laboratoire à Paris.

Pour en savoir plus sur Prottilab, sur son mode de fonctionnement, les lecteurs peuvent visiter le site Internet où ils pourront notamment visualiser le clip vidéo détaillant les processus de transport et de fabrication (également accessible sur [www.dailymotion.com](http://www.dailymotion.com) avec le mot-clé « Prottilab »).

Pour être plus explicite encore, l'entreprise prépare une vaste campagne d'information qui touchera chacun des praticiens (avec une surprise qui arrivera dans les boîtes aux lettres de tous les cabinets dentaires de France fin mai...).

Cet envoi sera accompagné d'une lettre présentant, pour chaque praticien, le nom et le numéro de téléphone direct du prothésiste-conseil qui lui est attribué, ainsi que les identifiant et mot de passe qui lui permettront d'accéder à son espace confidentiel sur le site Internet. Ils y trouveront également le kit complet nécessaire aux premières commandes (sachets plastique, carton d'envoi, bons de commandes, etc.).

## CHIFFRES-CLES

- Nombre d'employés à Paris : 17 (dont 10 techniciens et 4 assistantes)
- Nombre de clients :
  - à fin 2007 : environ 900 clients (dont 60 % de clients réguliers)
  - à fin mars 2008 : environ 1 300 clients (dont 60 % de clients réguliers)
- CA 2006 : 550 K€
- CA 2007 : 1,8 M€
- prévision CA 2008 : 5 M€ (extrapolation basée sur 1<sup>er</sup> trimestre)

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ

- certification ISO 9001
- équipements européens et américains
- tous matériaux marqués CE (non-précieux, semi-précieux et précieux)
- double contrôle qualité Asie/Paris

## ORGANISATION ET STRUCTURE

### Les locaux parisiens

- 400 m<sup>2</sup> de locaux pour un laboratoire complet et ultra-moderne (équipé par exemple d'une fronde à induction de dernière génération pour la coulée métal). Tous types de travaux de conjointes et d'adjointes peuvent être réalisés sous 2 à 3 jours ouvrés.
- une équipe jeune et dynamique.
- une équipe professionnelle (techniciens diplômés, assistantes administratives issues du dentaire).
- une équipe soudée et motivée par des rémunérations et primes calées sur les résultats et la satisfaction des clients.

### Les locaux asiatiques

- des équipes de techniciens confirmés.
- une école de formation interne pour satisfaire le volume croissant des réalisations.
- un expatrié permanent en Asie pour le contrôle qualité, assisté de deux techniciens allemands qui résident également sur place.

### Des partenaires Transport efficaces

- TNT, Chronopost et La Poste : les traits d'union Province-Paris
- Les coursiers en deux-roues pour l'enlèvement à Paris.
- Coursiers de nuit pour l'enlèvement en banlieue.