

Tous les mois, nos journalistes se rendent dans les entreprises dont vous connaissez le nom (pour faire appel à leurs services ou parce que votre cabinet compte certains de leurs produits, fauteuils ou instruments) pour vous dévoiler l'envers du décor, les coulisses de ces sociétés dont vous êtes les clients...

Protilab

Prothésistes

sans frontières

Comment proposer des solutions prothétiques made in Hong Kong, dans toute la France, avec qualité certifiée et délai assuré d'une semaine ? Pour y répondre, le laboratoire Protilab nous ouvre ses portes. Au programme savoir-faire traditionnel, service de proximité et logistique.



« **P**our comprendre comment nous fonctionnons, soyez présent avant 7 h 45 au laboratoire ». Le rendez-vous fixé par Frédéric Samama, le directeur de Protilab, se veut précis. Et pour cause. Livrer des prothèses dentaires en sept jours « porte-à-porte » pour la province et six jours pour les praticiens parisiens (entendez le nombre de jours écoulés entre le départ des empreintes et le retour des prothèses au cabinet, NDLR), exige une organisation millimétrée. D'autant que la réalisation de ces travaux prévoit, dans ce laps de temps, un aller-retour de 20 000 Km entre Paris et Hong Kong.

Un labo chinois high tech

Protilab fait partie des laboratoires « nouvelle génération » qui délocalisent leur chaîne de production. Créée en 2006, la société a passé un contrat d'exclusivité française avec un laboratoire de la zone de Shenzhen, à 200 Km au nord de Hong Kong. Le site de 4 000 m² emploie plus de 600 techniciens et fonctionne toute la semaine, 24 h sur 24. « Ce type d'organisation permet d'être réactif et de respecter les délais les plus serrés, précise Frédéric Samama. Le personnel est encadré et formé par des techniciens allemands et français. Le labo a obtenu la certification ISO 9001 en 2002 et tous les matériaux utilisés sont certifiés CE. » ▶



Les modèles expédiés de France sont déchargés de l'avion cargo dès l'atterrissage à Hong-Kong. Une fois la douane passée, un coursier les transportera immédiatement vers le laboratoire chinois.



Le laboratoire en Chine a obtenu la certification ISO 9001 depuis 2002 et n'utilise que des matériaux marqués CE. Il emploie plus de 600 prothésistes.



Toutes les nouvelles technologies y sont présentes, comme par exemple la soudure laser (ci-contre), les couronnes en Zirconium, les couronnes Captex, les travaux sur Titane, tous systèmes d'implants et d'attachements...



Les 5 dates

de Frédéric Samama
DIRECTEUR DE PROTILAB



- 1995 : Diplômé de l'ESSEC, grande école de commerce et de management
- 1996 : Cadre financier à la Société Générale (Paris)
- 2001 : Trader à New York pour BNP Paribas
- 2006 : Création de Protilab à Paris.
- 2007 : Le laboratoire parisien déménage du 9^e arrondissement au 18^e, passant de 45 m² à 400 m².

► De faibles coûts de production

Le laboratoire chinois maîtrise les dernières technologies comme le cercon zirconium, le titane en adjointe et conjointe, tous les systèmes d'implants et les résines souples. « Nous profitons du faible coût local de la main-d'œuvre qualifiée. Les salaires les plus élevés atteignent 400 euros, quand en France, un bon prothésiste perçoit 2 000 euros mensuels. » Cette donnée se répercute directement sur les prix des travaux, lesquels sont entre 40 % et 50 % moins élevés que ceux pratiqués par les laboratoires dits « traditionnels ». Pour exemple, une couronne céramo-métallique est facturée 115 euros en France, Protilab la propose à 64 euros. « Nos clients font près de 15 000 euros d'économie par an sur leur budget prothétique (un budget annuel est estimé à 30 000 euros). »

Le ballet des coursiers

Dès 8 heures effectivement, le ballet des coursiers commence devant le vaste laboratoire parisien, situé entre la porte Saint Ouen et la Butte Montmartre. Il se terminera à 18 heures. La matinée est consacrée à la vérification et au conditionnement des empreintes venues de cabinets dentaires de la France entière. Elles doivent être prêtes à 11 h 30 pour prendre la direction de l'aéroport de Roissy et l'avion de 14 h 05 à destination de Hong Kong. En moyenne, ce sont 150 colis qui arrivent le matin, contenant plus de 300 travaux. Au retour de l'aéroport, le coursier ramène au laboratoire parisien les prothèses commandées quatre jours plus tôt. S'ensuivront de nouvelles étapes de tri, de vérification et d'éventuelles retouches, avant d'être acheminées l'après-midi même vers les cabinets clients.

Tous chefs de production

Mais Protilab n'est pas une simple plateforme de transit de travaux prothétiques. L'agrandissement du local, qui est passé de 45 m² à 400 m² en septembre 2007, a permis à la structure française de se doter, en sous-sol de tout l'équipement nécessaire aux retouches et à la réalisation de travaux sur place. Le laboratoire compte 600 clients réguliers et 1 700 ont déjà fait appel à ses services. Difficile dans ces conditions d'assurer une réelle relation de proximité. Et pourtant. Les clients sont répartis par sous-groupes et chaque praticien bénéficie du suivi personnalisé d'un seul et même prothésiste-conseil. « Nous connaissons assez rapidement les exigences et les préférences de nos clients », précise Charles, l'un des techniciens les plus expérimentés de l'équipe. « Si je devais trouver une différence professionnelle avec les prothésistes ►

PROTILAB PARIS



La plupart des empreintes sont coulées sur place. Le prothésiste utilise un malaxeur qui extrait les bulles d'air du plâtre. Ainsi, ce sont quotidiennement entre 200 et 300 empreintes qui sont traitées.



L'équipe réceptionne les travaux en provenance de Hong Kong et commandés 4 jours auparavant. Les boîtes sont rangées par ordre alphabétique. Ainsi, chaque prothésiste-conseil pourra vérifier les réalisations destinées à ses clients.



Charles vérifie le tableau des formules express du jour (réalisation en moins de 48 h). Il y en a une dizaine par jour.



L'école de formation interne



Loupe binoculaire (détourages)



Département « sculpture »



Cercon Zirconium Brain System Dentsply (USA)

4 questions à... Frédéric Samama

Le directeur de Protillab répond sans détour aux questions que l'on se pose à propos de la prothèse d'import... bien loin des lieux communs et des idées reçues.

Les laboratoires chinois peuvent-ils garantir aux praticiens français la même qualité que celle de leurs laboratoires locaux ? Ces prothésistes sont-ils des professionnels aguerris ?

Rien ne distingue véritablement les méthodes de travail des prothésistes chinois de celles de leurs homologues français, si ce n'est une organisation peut-être plus optimisée, des spécialisations et répartitions des tâches plus marquées et une formation clairement orientée vers les nouvelles technologies. Chaque technicien est en effet affecté à un département particulier où il demeure durant de nombreux mois (modèles, grattage, métallurgie, céramique, etc.) en fonction de son expérience et de ses aptitudes ; cette spécialisation renforce la régularité et la qualité des réalisations. Les techniciens sont issus des meilleures universités dentaires chinoises où ils ont reçu une formation spécifique en prothèse dentaire. Ils bénéficient également d'une formation continue au sein même du laboratoire (école de formation intégrée) offrant un vaste champ de compétences et qui permet aux techniciens d'évoluer vers d'autres départements. En outre, des techniciens allemands et français, qui vivent et travaillent toute l'année au sein même du laboratoire, contrôlent et forment régulièrement les différentes équipes afin de s'assurer que les standards de qualité européens sont bien respectés.

Votre laboratoire chinois utilise-t-il les mêmes matériaux que nos labos français ?
Notre laboratoire en Chine est certifié ISO et

n'utilise que des équipements américains et européens comme Bego (Allemagne) ou Dentsply (USA). Il dispose par ailleurs de tous les équipements de dernière technologie comme les frondes à induction, les frondes pression/dépression, la soudure laser, le Cercon Zirconium, Captek, les travaux sur Titane (conjointe et adjointe), les résines souples, tous types d'attachements et tous travaux sur implants.

Tous les matériaux utilisés sont bien évidemment marqués CE ; les éléments de traçabilité sont d'ailleurs présentés sur chaque bon de livraison. Absolument rien, donc, mise à part la nationalité des techniciens, ne distingue notre laboratoire en Asie d'un laboratoire situé en France (qui serait certifié ISO et qui disposerait de tous les équipements de dernière génération). Et concernant les règles d'asepsie, tous les travaux sont soigneusement nettoyés puis aseptisés avant d'être conditionnés et expédiés vers Paris.

Quel est le système de dédouanement pratiqué par Protillab ? Le transport est-il sûr et ne dégrade-t-il pas certains travaux ?

Toutes les formalités administratives relatives au transport, et notamment le dédouanement, sont confiées à notre prestataire de service (Cargo express) qui assure le transport entre l'aéroport de Roissy et l'aéroport de Hong Kong. Les liaisons aéroport-laboratoire (aussi bien du côté français que chinois) sont effectuées par nos propres chauffeurs dans les conditions les plus sûres. Les modèles à l'aller, ainsi que les travaux

au retour, sont soigneusement emballés dans des sachets plastiques et protégés par du papier bulle, puis placés dans des colis hermétiques et imperméables afin d'éviter toute dégradation.

Pouvez-vous garantir aux praticiens français faisant appel à vos services une garantie ferme sur les délais ?

La plupart des travaux sont réalisés en trois jours pleins au laboratoire. À chaque étape de réalisation, un système de code barre permet de savoir à quel stade de fabrication se trouve chacun des cas à tout moment. Ce traçage des travaux entre chaque département permet de réduire considérablement les risques de retard dû à une mauvaise coordination. Sur le premier semestre 2008, et en excluant les retards liés aux manques d'informations imputables aux praticiens (comme une teinte manquante ou une prescription imprécise), 92 % des travaux ont été livrés dans les délais, 6 % avec un jour de retard, et 2 % seulement avec plus d'un jour de retard. En cas de retard, les praticiens sont prévenus entre 24 h et 48 h à l'avance afin de ne pas perturber leur agenda.

Le respect des délais ainsi que l'efficacité de la communication entre notre laboratoire et les cabinets dentaires sont parmi les principaux facteurs expliquant le succès grandissant de Protillab.



classiques, je dirais que sur le plan technique, il n'y en a aucune. Mais notre coup d'œil est plus affûté. Nous voyons chacun près d'une cinquantaine d'empreintes par jour quand les laboratoires classiques en traitent au total une quinzaine. C'est plus intéressant au niveau de l'expérience. Nous devons maîtriser en plus toute la partie logistique, la communication avec le praticien et avec le laboratoire chinois. Notre fonction s'apparente davantage à celle d'un chef d'une petite unité de production. »

Born in USA

Frédéric Samama, issu du monde de la finance s'est rendu compte lors d'une expérience professionnelle aux États-Unis qu'« outre-Atlantique, 50 % des prothèses étaient réalisées à l'étranger contre seulement 10 % en France. Il y avait là un marché à développer. » Protillab est donc né en 2006 avec l'association d'un ami chirurgien-dentiste. Depuis les résultats sont exponentiels. Son chiffre d'affaires a fait un bon de 250 % en passant de 550 000 à près de 2 millions d'euros, puis une prévision de plus de 5 million d'euros pour 2008 (+ 200 %). La formule est efficace, et assombrir peut-être l'avenir des laboratoires dits « traditionnels ». En attendant, la structure parisienne poursuit sereinement son développement. Elle comptera une quinzaine de prothésistes d'ici la fin de l'année (aujourd'hui, il y en a dix). Et elle entend même se tourner, dès 2009, vers le marché américain. Les laboratoires français n'ont décemment plus de frontières... ■

3D

← →
l'installateur

Depuis 30 ans, 3D conçoit, agence, installe et entretient vos cabinets dentaires.
3000 confrères nous ont déjà fait confiance



DESIGN DISTRIBUTION DENTAIRE



Showroom

du lundi au vendredi 9h-13h / 14h-18h
2, avenue alphan - 75116 paris
tél : 01 45 00 41 11 - fax : 01 45 00 97 52