

## partner4lab vient renforcer BYG et mettre en œuvre de nouvelles offres dès l'automne 2020

Nous avons rencontré les principaux acteurs de cette fusion fondée sur la complémentarité des équipes et des solutions, au service de la satisfaction clients et de l'innovation dans une envergure internationale.



De gauche à droite : Eric Plançon, Matthieu Mulot, Cyril Verhille, Benoit Renard, Jean François Petit, Christelle Lelièvre

### **Spectra Diagnostic : En quoi l'année 2020 est-elle importante pour BYG ?**

**Cyril VERHILLE, Président :** Elle est importante pour plusieurs raisons. La première est l'acquisition de partner4lab qui a été effective le 28 février dernier. Il s'agit de la première opération de croissance externe pour BYG et cela constitue incontestablement un événement majeur pour les deux entreprises. 2020 sera également une année unique par l'importance des solutions et services que nous allons lancer. Des solutions très innovantes, à forte valeur ajoutée. Ces solutions seront dévoilées pour la plupart à l'automne, certaines d'entre elles dès juin. L'année 2020 devrait aussi nous permettre d'annoncer de nouveaux partenariats industriels français, européens ou mondiaux. Donc en effet, une année importante pour BYG.

### **Spectra Diagnostic : Quels sont les effectifs du groupe BYG et à quoi devez-vous cette croissance importante ?**

**Cyril VERHILLE :** Nous sommes aujourd'hui 66 et nous devrions être environ 70 personnes en fin d'année

2020 ce qui nous positionne en tant que leader Européen sur notre marché. C'est vrai que notre croissance est importante et surtout régulière. Notre ambition est de continuer à doubler notre chiffre d'affaires tous les 5 ans et d'atteindre ainsi environ 9 M€ fin 2020.

Les raisons de cette croissance sont multiples. Le socle de la croissance est le niveau de satisfaction de nos clients qui est de plus en plus élevé au fil des années. Benoît RENARD qui a pris la direction des opérations pour l'ensemble du groupe il y a deux ans vous en parlera. Cette croissance est bien évidemment liée également à la qualité de nos solutions, à leur évolutivité et aux innovations que nous apportons. A ce sujet, il est important de rappeler qu'environ 30 personnes travaillent quotidiennement en R&D uniquement sur des solutions dédiées aux laboratoires de biologie ; Cette croissance est également liée à l'internationalisation de nos solutions. En 2019 environ 1/3 de notre chiffre d'affaires a été généré directement ou indirectement par l'international. Pour votre information, plus de 3 000 solutions BYG fonctionnent quotidiennement dans presque tous les pays du monde, nos

solutions sont disponibles en 11 langues, nous sommes certifiés depuis maintenant 5 ans EN ISO 13485 :2016 et nous suivons les recommandations de la norme IEC 62304 pour le développement des logiciels médicaux. En résumé je dirai que les trois facteurs clés sont la satisfaction des clients, l'innovation et l'internationalisation.

### **Spectra Diagnostic : Pourquoi avoir acheté la société partner4lab ?**

**Cyril VERHILLE :** C'était une évidence. La seule brique logiciel manquante chez BYG était la microbiologie et c'est le cœur de métier de partner4lab. C'est une entreprise reconnue pour son niveau d'expertise en épidémiologie et qui vient juste de lancer PILOT.4lab, son nouveau middleware de bactériologie. partner4lab était une société trop petite pour conquérir des marchés importants auprès des acteurs majeurs de la biologie. Par ailleurs, nous n'avons aucune zone de recouvrement, contrairement à certaines alliances contre nature que nous voyons arriver aujourd'hui. Cette acquisition permet donc à un laboratoire de s'adresser à BYG pour répondre à tous les domaines analytiques de son activité. Je dirai également que nous avons les mêmes valeurs, le même ADN, avec une implication forte de collaborateurs experts dans leurs domaines respectifs, avec un actionariat « personnel » et non financier nous permettant d'avoir une stratégie industrielle long terme, basée sur une indépendance qui n'exclut par des partenariats industriels.

### **Spectra Diagnostic : Côté partner4lab, pourquoi avoir souhaité fusionner avec BYG ?**

**Matthieu MULOT, Directeur de l'activité Microbiologie :** Nous cherchions à nous adosser à une structure capable de porter nos ambitions, capable de nous faire atteindre la taille critique nécessaire. Ce qui est formidable, c'est que déjà nos deux sociétés se sont déjà rapprochées aussi bien sur le papier que dans la réalité, grâce à leur parfaite complémentarité. La croissance externe n'est jamais simple mais Cyril VERHILLE a su immédiatement donner l'élan nécessaire à ce projet en intégrant au plus tôt les compétences des deux entreprises que ce soit au niveau du service clients que du développement logiciel. Le premier logiciel fruit de cette union et utilisant les dernières technologies Web sera d'ailleurs présenté dès la fin de cette année.

Toute l'équipe partner4lab est donc enthousiaste de rejoindre une entreprise structurée, ambitieuse, internationale et qui partage, et c'est très important, les mêmes valeurs humaines.

### **Spectra Diagnostic : Au-delà de la qualité des équipes, quelles sont les forces de partner4lab ?**

**Matthieu MULOT :** La première des forces est sans conteste une expérience de plus de 20 ans dans le domaine de la microbiologie. Elle nous permet de couvrir

tous les besoins du marché : de l'épidémiologie, avec la gamme INFECTIO, au middleware métier spécialisé pour la bactériologie avec PILOT.4lab.

Avec INFECTIO, nous disposons d'une solution d'épidémiologie et d'hygiène complète pour répondre aux enjeux actuels des acteurs de santé, laboratoires privés compris, dont les exigences en la matière sont désormais identiques à celles de nos nombreux clients hospitaliers. Alertes, système expert, dédoublement puissant, bouffées épidémiques, étude des résistances, gestion des IAS, bulletins d'épidémiologie sont autant de fonctionnalités indispensables pour tous les microbiologistes.

Avec PILOT.4lab, nous sommes aujourd'hui capables d'accompagner les plateaux techniques les plus automatisés et les plus exigeants. PILOT.4lab est pensé pour s'adapter aux différents modes d'organisation, hospitalières et libérales, et optimiser le workflow du laboratoire.

### **Spectra Diagnostic : L'élargissement de l'offre du groupe BYG s'accompagne d'une croissance du nombre de ses clients. Quels sont vos secrets pour maintenir une élévation constante de leur niveau de satisfaction en termes de service ?**

**Benoît RENARD, Directeur des Opérations :** Tout d'abord, il est important de dire que le niveau d'exigence que nous nous fixons est d'année en année toujours plus élevé. Donc nous devons sans cesse nous améliorer. Nous devons donc d'une part être excellents dans l'exécution de nos services, mais également ajouter des services innovants et à valeur ajoutée pour nos clients.

Le niveau de service repose avant tout sur les hommes et les femmes qui composent le Service Client. En premier lieu et il n'y a pas de secret, leur nombre est important. Il est en effet difficile d'avoir un niveau de service élevé si le nombre de collaborateurs ne vous le permet pas. Entre les installations, le support téléphonique, les chefs de projets, le support 2<sup>nd</sup> niveau, nous sommes bientôt plus de 30 collaborateurs dédiés à servir nos clients.

De plus, nous avons développé une culture d'entreprise basée sur la responsabilité individuelle et collective de chacun d'eux dans le niveau de satisfaction de nos clients. Il est nécessaire qu'ils soient acteurs du changement et que leur impact individuel et en tant qu'équipe soit mesurable.

Les résultats sont depuis 2 ans en constante amélioration et les nouveaux services mis en place dès 2019 devraient également nous permettre de franchir un nouveau cap en 2020.

Voici quelques exemples de nouveautés mises en place en 2019 : nous avons mis au point et déployé un nouvel outil de « ticketing », enrichi l'espace personnalisé accessible à l'ensemble de nos clients, mis

en ligne un package documentaire individualisé incluant les plans de continuité et de reprise d'activité. Nous avons également renouvelé les documents accompagnant les livraisons de versions, validé un outil de contrôle à distance permettant de générer des alertes proactives, nommé des référents uniques pour certains partenaires, mis en place de nouvelles formations...

Nous travaillons également à l'élaboration d'autres services qui seront associés aux nouvelles solutions que nous lançons à l'automne.

### **Spectra Diagnostic : Quelles innovations allez-vous concrétiser en 2020 ?**

**Christelle LELIÈVRE, Chef de Produits :** Je ne peux pas tout vous dire aujourd'hui. Ce que je peux dévoiler, c'est que nous allons présenter dès cet été le 1er Master Data Management (M.D.M) du marché. L'objectif principal de ce concept industriel, que nous avons repensé et adapté au fonctionnement de la biologie médicale, est de permettre à certains de nos partenaires privés ou hospitaliers d'harmoniser au sein de plusieurs laboratoires les nomenclatures, les pratiques, le workflow, des règles de fonctionnement. C'est la mise en commun de référentiels, la construction de « catalogues » applicables sur différents périmètres. C'est la garantie d'une consolidation et d'une comparabilité des indicateurs entre les différents plateaux. C'est également de l'agilité et de la maîtrise pour le déploiement d'un nouveau laboratoire. Nous sommes assez fiers de cette innovation.

Nous présentons aussi notre nouvelle solution de B.I. Elle s'appuie sur un ETL pérenne et évolutif et permet d'alimenter une ou plusieurs bases de données construites à des fins d'extraction et de construction d'indicateurs. Cette solution est ouverte, repose sur des outils reconnus du marché, et permet aux laboratoires d'accéder librement à leurs indicateurs, quels que soient le lieu et l'outil utilisé.

Nous avons également axé de nombreux développements sur nos modules qualité et vérification des méthodes, avec de nouvelles fonctionnalités innovantes. Citons par exemple les analyses de tendance des CQI sous forme de tableaux et de graphiques, une excellente gestion des périodes probatoires et du reciblage des CQ, l'amélioration de la gestion des CQ externes, l'intégration du test ANOVA dans les procédures disponibles sur le module de vérification des méthodes, une personnalisation possible des SH-FORM au travers d'un export direct sous Word, l'intégration automatique des valeurs de groupes de pairs pour les EEQ et les CQI externalisés, des comparaisons inter-instruments en temps réel avec des représentations tabulaires et graphiques,...

Je ne parlerai pas encore des autres nouveautés majeures que nous réservons pour l'automne prochain.

Énormément d'innovations sont donc disponibles cette année, fruits de nombreux mois de réflexion et, pour certains, de nombreuses années de travail.

### **Spectra Diagnostic : Quelle est votre vision des exigences actuelles et futures des laboratoires ?**

**Cyril VERHILLE :** Je pense tout d'abord que la pandémie que nous traversons remet « l'église au milieu du village ». La biologie médicale est d'une valeur fondamentale même si certains semblent le découvrir aujourd'hui.

La biologie médicale a beaucoup évolué ses dernières années et de nombreux facteurs vont encore impacter très fortement son avenir : poursuite de la consolidation, augmentation des volumes, influence de l'automatisation sur le processus de production, partage à grande échelle de ressources analytiques, émergence de nouvelles technologies, évolutions inéluctables de la réglementation, contraintes économiques. En parallèle, le besoin de traiter l'information va devenir encore plus aigu, plus précis, notamment pour répondre à la personnalisation des soins. Les outils de ce traitement informatisé devront s'orienter vers plus de valeur ajoutée pour le laboratoire, vis-à-vis de ses partenaires, de ses cliniciens, de ses patients, devenir plus anticipatif pour alerter, mesurer et contrôler la qualité et la productivité du laboratoire.

Nous nous efforçons de développer des solutions permettant de répondre à ces exigences actuelles ou futures.

### **Spectra Diagnostic : En conclusion, que peut-on vous souhaiter pour 2020 ?**

**Cyril VERHILLE :** Que notre ambition d'accompagner durablement nos clients et nos partenaires se poursuive. Avant tout, je souhaite que le niveau de satisfaction de nos clients soit toujours plus élevé et que nos collaborateurs continuent à avoir du plaisir à travailler chez BYG. Vous savez, comme je le dis souvent, les collaborateurs impliqués rendent les clients heureux et font toujours les entreprises gagnantes.

Think BYG4lab ■



• Contact : Mélanie BOTICARIO, Responsable Communication  
melanie.boticario@byg-info.com

BYG Informatique – 13 rue d'Ariane ZA de Montredon 31240 L'UNION  
Téléphone : +33 05 34 25 07 10 – Fax : +33 05 61 58 28 60