

Les services, poste clé pour les fournisseurs de laboratoire et leurs clients

Les services constituent un poste de revenus dynamique pour les fournisseurs d'équipements/instrumentation tout autant qu'un point d'attention de plus en plus fort pour leurs laboratoires clients. Partant de ce double constat, le Comité Interprofessionnel des Fournisseurs du Laboratoire (CIFL), avec l'appui de la société de conseil en innovation et développement de nouveaux marchés Alcimed, a lancé en 2016 une démarche d'étude pionnière et ambitieuse pour mieux appréhender le champ des services aux laboratoires¹. Quelle valeur ajoutée ? Quelles perceptions des laboratoires ? Quelles attentes ? Les réponses apportées dessinent les contours d'un marché clé pour les fournisseurs que les laboratoires, avec des opportunités de marché intéressantes à horizon 2020.

Un marché de service évalué à 500 M€ en 2017

Une diversité de services est aujourd'hui proposée par les fournisseurs du laboratoire à leurs clients, en parallèle de leurs produits². Ces services incluent principalement :

- la maintenance (préventive, corrective) des équipements et instruments qu'ils proposent ou proposés par d'autres fournisseurs dans le cas de la gestion d'actifs/*asset management*
- des formations aux produits ou sur des thématiques plus générales (techniques d'analyse par exemple)
- des opérations de métrologie (étalonnage, validation, certification, etc.)

Ils représentent un marché actuel évalué autour de 500 M€, avec la maintenance représentant un poste largement dominant (440 M€). Sur ces 500 M€, environ 25% sont directement internalisés par les laboratoires. Les 75% sont réalisés par des intervenants extérieurs aux laboratoires. **Ce volume d'activité « externalisé » est capté pour 70% par les fabricants et distributeurs d'équipements et d'instrumentation, leurs prestations d'*asset management* exclues.**

Consolider l'expertise des fournisseurs en renforçant certains fondamentaux

Le rôle central des fabricants / distributeurs sur le marché s'explique notamment par un « **réflexe fournisseur** » très fort lors du choix d'un prestataire. Les fournisseurs des équipements/instruments bénéficient en effet d'une compétence reconnue (connaissance technique, capacité d'écoute, efficacité), qui constitue le premier motif de satisfaction des laboratoires. Pour les fournitures jugées « critiques » par les clients, nécessitant par exemple des interventions de haute technicité ou un contrôle régulier étant donné leur fonction stratégique pour le laboratoire, le service est ainsi confié aux fournisseurs dans plus de 95% des cas. Cette valeur perçue par les laboratoires est d'autant plus précieuse que la compétence des intervenants qu'ils sollicitent constitue leur premier point d'attention.

¹ Le CIFL a conduit une enquête quantitative en 2016 ayant permis de collecter 470 réponses de laboratoires publics et privés. Cette enquête a été couplée à une étude qualitative, conduite par Alcimed, dans le cadre de laquelle 60 laboratoires ont été interrogés sur leurs expériences, perceptions ou attentes au niveau du service. Ces travaux ont couvert l'ensemble des secteurs d'activité des adhérents du CIFL ainsi que l'ensemble des activités mobilisant leurs produits (analyse, contrôle qualité, R&D).

² Seuls les services relatifs aux produits proposés par les adhérents du CIFL ont été étudiés. Ces produits excluent les produits de diagnostic *in vitro*, marqués CE.

Par ailleurs, les laboratoires s'avèrent particulièrement attentifs à trois autres aspects clés des prestations : les **délais de remise en service des équipements**, la **clarté de l'offre proposée** et la **personnalisation de la relation fournisseur/laboratoire**, sur lesquels ils invitent leurs fournisseurs à progresser. À titre d'exemple, des écarts peuvent être constatés entre les délais d'intervention de maintenance corrective annoncés lors d'un souci de matériel et les délais effectifs d'intervention. **Avant tout, un renforcement des fondamentaux du métier de service est donc attendu plus que la création de nouveaux services *ad hoc*.**

Des opportunités intéressantes

Autre constat établi à travers les travaux conduits par le CIFL et Alcimed, les laboratoires sont de plus en plus vigilants sur leurs dépenses de maintenance, formation ou métrologie. Traditionnellement peu optimisé par rapport à d'autres postes comme les consommables ou les équipements, le service s'inscrit de plus en plus au centre de démarches de rationalisation parfois avancées (mutualisation de la maintenance, négociation renforcée, etc.). Cette dynamique explique une **stagnation constatée du marché au global en 2016**, et qui devrait se poursuivre à court/moyen-terme.

Néanmoins, **certains champs du service** devraient représenter de vrais potentiels de développement pour les fournisseurs. La culture de la maintenance préventive se développe, avec l'objectif d'anticiper davantage les pannes de matériel et éviter des interventions correctives coûteuses. Les services de métrologie devraient continuer de représenter des opportunités intéressantes, tirés surtout par le renforcement des besoins de certification/accréditation des laboratoires dans l'analyse biologique par exemple. Certains secteurs comme la cosmétique ou l'agro-agri alimentaire devraient voir leurs dépenses de fournitures progresser au global, incluant le service.

Enfin, des pistes d'innovation existent pour **faire progresser l'offre existante des fournisseurs**. Sur la formation, notamment, de nouveaux formats plus efficaces et en ligne avec les contraintes budgétaires des laboratoires, sur le format MOOC par exemple (*massive open online course*), pourraient se développer et de nouveaux sujets pourraient être investigués.

Le champ du service recèle donc des opportunités intéressantes pour les fournisseurs dans les années à venir.

A PROPOS DU CIFL

Créé en 1960, le CIFL est une association professionnelle regroupant les fournisseurs de produits, services et instrumentations de laboratoires dans les domaines de la recherche, de l'analyse et du contrôle, sur le marché français. Il a pour objet la défense des intérêts de la profession du Laboratoire et de l'ensemble de ses adhérents. Le CIFL est fédérateur : fabricants, distributeurs et importateurs d'instrumentation de consommables, ou de réactifs, sociétés de services... tous se retrouvent au sein du CIFL pour aborder des sujets généraux ou spécifiques à leur activité et se rencontrer. Le CIFL privilégie la communication et met en place de nombreux outils destinés à l'information de ses membres et des acteurs de la profession : prescripteurs, acheteurs, écoles, membres associés...

A PROPOS D'ALCIMED

ALCIMED (www.alcimed.com) est une société de conseil en innovation et en développement de nouveaux marchés dans les sciences de la vie (santé, biotech, agroalimentaire), la chimie, les matériaux et l'énergie ainsi que dans les Politiques Publiques, l'aéronautique, le spatial et la défense. ALCIMED s'appuie sur une équipe de 200 collaborateurs, répartis par secteur et capables de prendre en charge des missions extrêmement variées depuis des sujets marketing & ventes (études de marché, ciblage de nouveaux besoins, positionnement d'un nouveau produit...) jusqu'à des problématiques stratégiques (stratégie de développement, recherche & évaluation de cibles d'acquisition, organisation d'une activité, conception / évaluation / déploiement de politiques publiques...). La société dont le siège est à Paris, est présente à Lyon et à Toulouse ainsi qu'en Allemagne, en Angleterre, en Belgique, en Suisse et aux États-Unis.