

Une bonne année pour Web100T

Frédéric Gravereaux, PDG de Web100T, dresse un bilan positif un an après la reprise des activités de Siemens Health Services.

Les clients de Web100T ont la réputation d'être vos meilleurs commerciaux. Se vérifie-t-elle aussi sur ceux de SHS dont vous avez repris l'activité en 2011 ?

Plus que jamais, parce que cette réputation nous a portés tout au long de l'année. Les clients SHS hésitants avaient besoin de reprendre confiance, et avec notre notoriété et le travail que nous avons mené, je pense que nous sommes arrivés à les rassurer. Cela s'est d'ailleurs traduit dans les chiffres. Un certain nombre d'entre eux ont déjà évolué vers l'offre Web100T et beaucoup d'autres l'ont prévu dans les mois qui viennent, sans précipitation bien sûr. L'empathie avec l'utilisateur est un axe vraiment important pour nous. C'est alors un travail d'équipe qui consiste tout d'abord à leur présenter des produits bien en phase avec leurs attentes, puis ensuite de les mettre en œuvre avec une approche services et un accompagnement qui soient les meilleurs possibles. Nous mettons en avant, à travers cela, tout notre travail d'anticipation et d'investissement, notamment sur le plan humain. C'est encore mieux lorsque la qualité de notre travail attire les clients vers nous et nous avons cette chance.

Comment cela se traduit-il concrètement en termes d'approche ?

Au-delà du support technique, en fonction de l'utilisateur à qui nous nous adressons, nous avons une approche différente. Je veux dire par là que lorsque nous répondons à un médecin, son application doit lui permettre d'accéder rapidement et efficacement à ses patients, et de coder avec des suggestions rapides... Le tactile ou le stylet

sont souvent appréciés dans ces cas-là. À l'inverse, lorsque nous fournissons des applications pour le service DIM, il est préférable d'avoir des stations avec, par exemple, un écran pour coder et un écran pour consulter ou accéder directement aux comptes rendus opératoires ou d'hospitalisation, de manière à pouvoir contrôler et éventuellement optimiser le codage. Nous avons toujours développé le travail d'intégration dans le système d'information, et cela aussi est payant, afin de permettre aux utilisateurs de pouvoir croiser les informations à leur disposition, d'avoir des suggestions de notre part, notamment en matière de contrôle qualité, pour ensuite prendre la meilleure décision possible. Aussi curieux que cela puisse paraître, la clientèle de SHS, tout comme la nôtre, avait à peu près les mêmes habitudes ou les mêmes attentes d'un accompagnement fort de la part de leur éditeur. Ils avaient perdu cet aspect chez SHS et ils sont contents de le retrouver avec nous.

Qu'en est-il de l'intégration des équipes au sein de la société ?

Je pense pouvoir dire que l'intégration des équipes s'est très bien passée car nous n'avons perdu personne et que surtout nos collaborateurs sont heureux de travailler chez nous. Ce sont des personnes qui, inquiètes il y a un an et demi, sont aujourd'hui beaucoup plus sereines que dans bien d'autres entreprises en France. C'est un point très important pour nous car la satisfaction du client se répercute sur nos collaborateurs. Ils sont heureux de travailler même s'il y a de la pression et ils apportent une meilleure prestation aux clients. C'est comme ça que nous avançons le mieux, c'est le modèle que nous avons



Frédéric Gravereaux, PDG de Web100T

toujours développé chez Web100T et qui fonctionne bien. Nous pouvons conserver cette stratégie parce que nous n'avons pas de pression financière ou d'actionnaires qui attendent une rentabilité à tout prix. Nous sommes totalement indépendants, nos actionnaires font partie de l'entreprise et nous avons la chance de ne pas être endettés. Pour gérer notre croissance, nous avons recruté plus d'une quinzaine de personnes depuis le début de l'année. Notre effectif est maintenant de 80 collaborateurs et nous sommes en recrutement quasi permanent sur 2012.

Quels sont vos objectifs en termes de résultats ?

Nous sommes à l'équilibre. C'est exactement ce que nous visions et c'est pour nous une excellente performance compte tenu de l'investissement humain que cela a représenté. Le but n'est pas d'avoir une croissance effrénée mais plutôt de poursuivre un développement maîtrisé pour une croissance sereine. Notre objectif principal pour 2013 est de continuer à déployer efficacement les projets de nos clients, en faisant toujours en sorte d'être à leur écoute pour que leur système d'information soit le plus efficient possible. ■