

L'ENQUÊTE

Comment Doctolib change notre façon de « consommer » la médecine

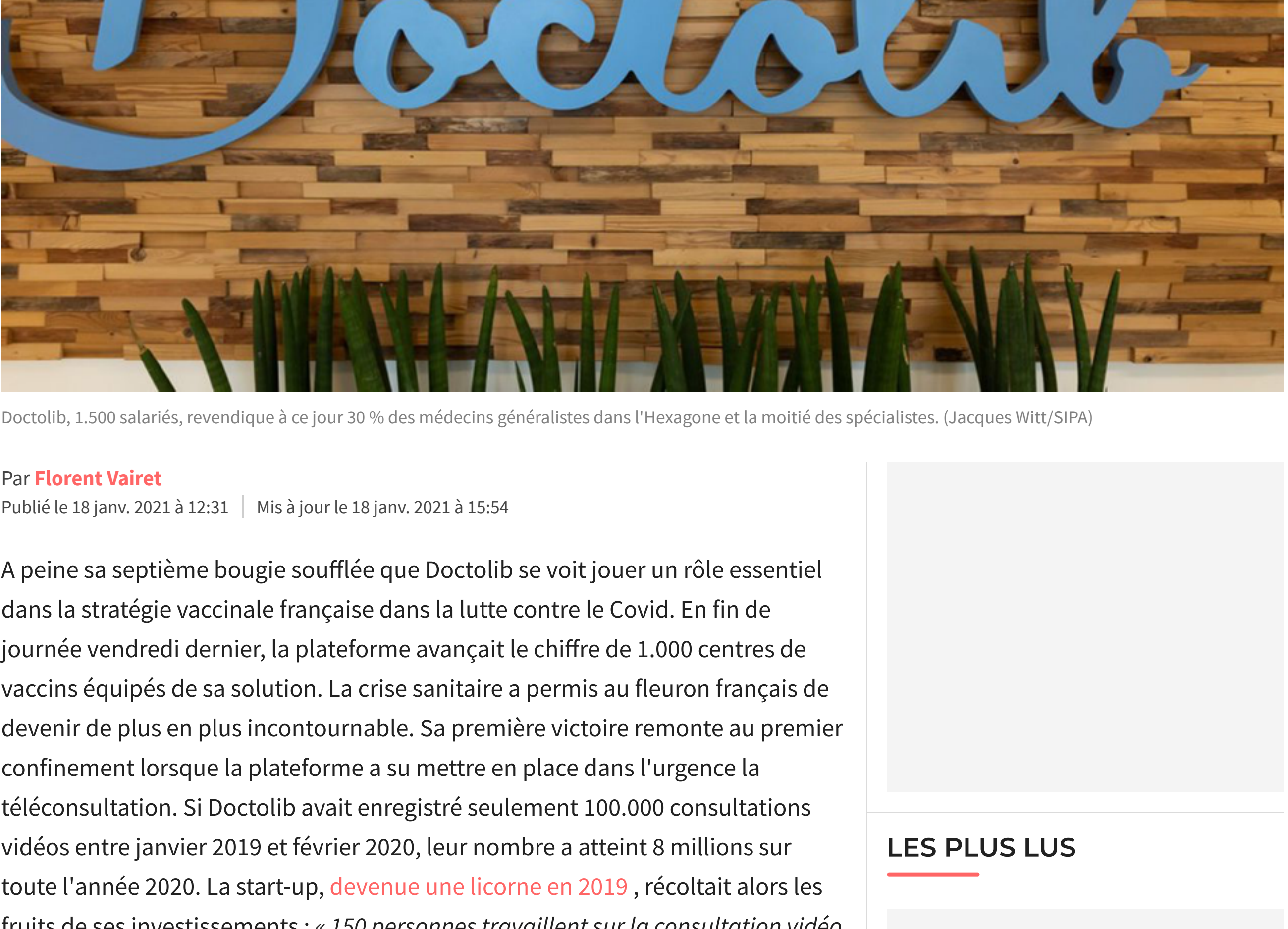
« Quand l'innovation bouscule (enfin) la santé », épisode 1/3. La start-up française de prise de rendez-vous médicaux, sollicitée actuellement dans la stratégie vaccinale, a transformé l'expérience patients, et a réorienté la charge des professionnels de santé. Le succès est tel que des critiques apparaissent quant à la position dominante que Doctolib est en passe de se constituer.

Line plus tard

Tech & futur

Partager

Commenter



Doctolib, 1,500 salariés, revendique à ce jour 30 % des médecins généralistes dans l'Hexagone et la moitié des spécialistes. (Jacques Wit/SIPA)

Par **Florent Vairet**

Publié le 18 janv. 2021 à 12:31 | Mis à jour le 18 janv. 2021 à 15:54

A peine sa septième bougie soufflée que Doctolib se voit jouer un rôle essentiel dans la stratégie vaccinale française dans la lutte contre le Covid. En fin de journée vendredi dernier, la plateforme avançait le chiffre de 1.000 centres de vaccins équipés de sa solution. La crise sanitaire a permis au fleuron français de devenir de plus en plus incontournable. Sa première victoire remonte au premier confinement lorsque la plateforme a su mettre en place dans l'urgence la téléconsultation. Si Doctolib avait enregistré seulement 100.000 consultations vidéos entre janvier 2019 et février 2020, leur nombre a atteint 8 millions sur toute l'année 2020. La start-up, **devenue une licorne en 2019**, récoltait alors les fruits de ses investissements : « 150 personnes travaillent sur la consultation vidéo depuis deux ans », souligne Stanislas Niox-Château, cofondateur et président de Doctolib.

Dans ce cas, rarement le mot « disrupter » n'avait été employé aussi justement. Présent surtout en France (mais aussi en Allemagne et sur le point de l'être en Italie), la plateforme a réussi à convaincre à ce jour pas moins de 42 millions de patients français de se créer un compte pour réserver directement un rendez-vous chez leurs praticiens. Exit le secrétariat médical.

Une entrée dans le métier facilitée

Côté business, ce sont 140.000 professionnels de santé qui ont souscrit à l'agenda en ligne Doctolib pour 129 euros par mois (avec des options payantes supplémentaires comme la facturation ou la téléconsultation). Et les professionnels interrogés sont (presque) unanimes : l'expérience utilisateur est remarquable. Le tout sans frais d'installation, engagement dans la durée. Le succès ne pouvait être qu'au rendez-vous : Doctolib revendique à ce jour 30 % des médecins généralistes dans l'Hexagone et la moitié des spécialistes.

Marie (le prénom a été modifié), psychologue à La Rochelle, a commencé à utiliser la plateforme en janvier 2019. « C'était au-delà de mes espérances », lance-t-elle d'emblée. Elle dit avoir été la première de la profession à l'utiliser dans cette ville, « et ça a été un boulevard ». « A mon lancement, 100 % de ma clientèle provenait de Doctolib, je n'ai eu besoin de démarcher aucun médecin. » Elle ne tarit pas d'éloges sur la simplicité de l'agenda et sur le fait que les clients puissent se gérer eux-mêmes, « ce qui évite d'être dérangé par les coups de téléphone ». Même son de cloche du côté de cette jeune médecin généraliste qui s'est installée à Paris il y a trois ans : « Dès la première journée, j'avais des rendez-vous. En une semaine, je me suis constituée une patientèle et depuis, je n'ai plus eu un créneau de libre alors qu'il faut normalement trois mois pour avoir une patientèle complète ».

A lire aussi : Doctolib : les clés du succès de la nouvelle licorne française

Si elle préfère conserver en parallèle un secrétariat partagé pour rester joignable par téléphone, Doctolib est devenu pour elle incontournable. « Ils ont fini de tuer la concurrence avec les autres plateformes quand ils ont décroché le marché de prise de rendez-vous entre les médecins de ville et l'AP-HP », ajoute-t-elle. Depuis, elle réserve via Doctolib des consultations auprès des spécialistes des hôpitaux parisiens, en enjambant l'attente des secrétariats. L'entreprise RDM médicaux avait d'ailleurs saisi l'Autorité de la Concurrence en 2018 afin que l'AP-HP ouvre l'accès à tous les acteurs du secteur.

Savoir gérer sa position dominante

Aujourd'hui, Doctolib est le numéro 1 de la réservation médicale en ligne. Cette place de leader incontestée soulève des questions de concurrence, d'abord chez les praticiens médicaux. « Nous sommes désormais obligés d'y être si on veut travailler, confie cette sage-femme lyonnaise. D'un point de vue éthique, le fait d'être dépendant de la plateforme pose question. » L'Organisation Nationale des Syndicats de Sages-femmes est d'ailleurs catégorique : « nous sommes opposés par principe à la monétisation exagérée de tous ces outils qui ne font qu'augmenter les charges des cabinets ainsi qu'au monopole voulu par certains de ces fournisseurs de service. Ils sont responsables d'une forme de détournement de patientèle, répréhensible déontologiquement », estime Caroline Combout, secrétaire générale de l'organisation. Pour le président de la Fédération Française des Masseurs Kinésithérapeutes Rééducateurs, les professionnels de santé sont dans la même situation que celle des hôteliers contraints de travailler avec Booking.

Le Dr Pascal Paloc, secrétaire général de la Fédération des Syndicats Dentaires Libéraux (FSDL), premier syndicat en termes de voix, s'inquiète du fait que les praticiens non abonnés à Doctolib soient référencés très loin dans les pages de recherche. Son exemple est parlant : « Je travaille dans un petit village près de Toulouse, et lorsque les patients cherchent un dentiste dans notre localité, ils voient d'abord la liste des dentistes de la ville, avant de me trouver moi. S'ils ne creusent pas, ils peuvent avoir la fausse impression qu'il n'y a plus de dentiste ici. » Du côté de l'entreprise, on assure pourtant que l'ordre d'apparition des professionnels de santé est aléatoire et change toutes les deux heures.

Mais alors pourquoi refuser de s'inscrire sur la plateforme ? Pour ce chirurgien-dentiste, laisser la possibilité au patient de gérer l'agenda est contre-productif. « Il n'est pas la meilleure personne pour savoir ce dont il a besoin ». Et le docteur d'ajouter : « S'il a un mal de dents et qu'il croit avoir une carie, il va sélectionner ce motif du rendez-vous alors qu'une secrétaire lui aurait posé des questions et aurait peut-être compris qu'il avait besoin d'un rendez-vous urgent ». Surtout, il dénonce le nomadisme des patients. « Ils cherchent le rendez-vous le plus rapide. S'ils ne l'ont pas, ils vont ailleurs alors qu'en chirurgie dentaire, le suivi d'une douleur est primordial. ». Et d'ajouter : « Le service offert au patient se retourne contre lui. » Pour lui, Doctolib habitue les patients à ne venir que dans l'urgence car ils savent qu'ils pourront, dans le besoin, obtenir très vite un rendez-vous.

Doctolib versus secrétariat médical

« Il est vrai que ça peut être parfois la foire, avec des patients qui prennent des rendez-vous qu'ils n'honorent pas, ou ceux qui font la tournée des médecins pour en trouver un qui finira par aller dans leur sens », reconnaît la généraliste parisienne citée plus haut qui se dit « parfois soulée par ce côté « consommation » de la médecine ».

Autre crainte des professionnels : désormais numéro 1, qu'est-ce qui empêche Doctolib de monter ses tarifs ? Cette peur de n'avoir aucun moyen de contrôler la hausse d'un outil devenu indispensable est celle de la FSDL, qui reconnaît tout de même que la marge est encore grande avant que le prix de Doctolib ne vienne égaler celui d'un secrétariat, même partagé. En effet, si l'on considère qu'une secrétaire médicale gagne environ 1.800 euros par mois, son salaire « chargé » avoisine les 3.500 euros. Postulons qu'elle peut être rattachée jusqu'à huit praticiens maximum, le coût de revient est de 437 euros par mois, encore loin des 129 euros proposés par la start-up.

Vis-à-vis du patient, le service est devenu tout aussi indispensable. S'il fallait attendre des semaines, voire des mois pour avoir un rendez-vous chez un dermatologue ou un ophtalmologue, désormais il peut dénicher le moindre créneau disponible autour de chez lui. Il dispose de l'historique des praticiens consultés et peut voir leurs disponibilités à plusieurs semaines. A l'approche de la consultation, le patient n'a plus besoin de se créer des alertes en amont, il reçoit un SMS deux jours avant sa consultation. Mais là encore, cette pratique peut être problématique pour certains. « Le rappel SMS est aussi positif qu'inquiétant. Le patient s'y habitue et le jour où le service de Doctolib tombe en rade, c'est la désorganisation », estime ce kinésithérapeute parisien.

Une remarque qui fait réagir un ancien responsable chez Doctolib qui préfère rester anonyme : « On reproche en somme à la start-up de proposer une solution trop performante ». Pour celui qui a travaillé aux contacts des clients médecins, ces craintes s'expliquent en partie par le fait qu'ils sont « une population assez technophobe ». « Dans l'univers mental d'un certain nombre, Internet = Doctolib = notation = danger », explique-t-il.

« Les secrétaires médicales sont essentielles »

Stanislas Niox-Château, Cofondateur et président de Doctolib

Pour les rassurer, le président de la start-up Stanislas Niox-Château le rappelle sur tous les tons : Doctolib n'a pas vocation à mettre en place une solution à l'instar d'Airbnb ou Uber. « La médecine n'est pas un business, nous considérons que les patients n'ont pas vocation à juger », insiste-t-il. Si les notes sont le chiffon rouge à ne pas agiter, Stanislas Niox-Château est convaincu que son entreprise a réussi à dépoussiérer le secteur du logiciel médical et que les médecins étaient captifs de solutions et de contrats qui couraient sur cinq ou dix ans, avec des technologies qui ont 20 ans de retard. Ils pointent des entreprises très rentables qui génèrent beaucoup de cash et dont le service client laisse à désirer. « Ces mastodontes bloquaient l'innovation dans le secteur de la santé. » Au-delà de la prise de rendez-vous, Doctolib s'attaque aussi au marché de la facturation et la comptabilité des médecins.

Il renvoie également dans leurs cordes ceux qui accusent Doctolib de déshumaniser la médecine. « Le système de santé était opaque, le patient manquait d'information, c'est cela qui déshumanisait la médecine. Nous créons du confort de travail pour les médecins qui passent désormais plus de temps à soigner qu'à gérer l'administratif. » Concernant la disparition annoncée de la secrétaire médicale, lui milite au contraire pour un investissement sur ce corps de métier. « Elles sont essentielles pour gérer les urgences, les malades chroniques, accueillir, et pourquoi pas demain pour effectuer de l'assistance médicale », lance le patron de Doctolib. En attendant, il reste encore beaucoup à faire avec Doctolib qui « perd des millions » en raison des lourds investissements que nécessite son développement technologique et international. « Le projet est à 15 ans, ça va être très long », confie le patron.

Reste qu'en cette période de vaccination, c'est surtout la question de la sécurité des données qui focalise l'attention. Une fuite sur un sujet aussi sensible porterait un coup dur à l'entreprise. En juillet 2020, Doctolib avait été victime d'un vol de 6.000 données, administratives et non médicales, précise la direction. La plateforme qui tient à rassurer rappelle que toutes les données gérées par Doctolib sont cryptées et restent la propriété du patient. « Nous n'y avons pas accès », martèle Stanislas Niox-Château.

À NOTER

Cette semaine, vous retrouverez le deux autres épisodes de notre série « Quand l'innovation bouscule (enfin) la santé ».

Mardi : « Ipso santé : la médecine de proximité en mode start-up »Mercredi : « Orthodontie : les adultes aussi ont leur appareil dentaire (invisible) »

Florent Vairet

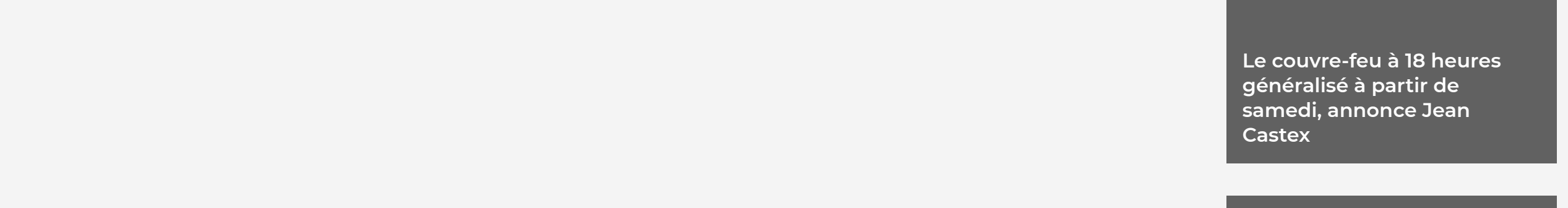
TECH & FUTUR

L'ENQUÊTE

Comment Doctolib change notre façon de « consommer » la médecine

Drones désinfectants, masques intelligents... le secteur de la tech innove avec le Covid

WeWard, la start-up qui rémunère ses utilisateurs pour marcher (et faire du sport)



NOS VIDÉOS

Le couvre-feu à 18 heures généralisé à partir de samedi, annonce Jean Castex

Washington se barricade, la garde nationale déployée

Kim Jong-un s'engage à renforcer l'arsenal nucléaire de la Corée du Nord

Donald Trump condamne les violences et promet un « transition sans accroc »

L'opposant Alexei Navalny arrêté dès son retour en Russie

L'opposant russe Alexei Navalny a été arrêté dimanche dès son arrivée à Moscou depuis l'Allemagne, où il se trouvait en convalescence après son empoisonnement présumé en août, suscitant la condamnation immédiate de l'Union européenne et des Etats-Unis.



Pratique

Signaler un contenu illicite
Publicité
Abonnement presse numérique
Entités du groupe
Cookies
Mentions légales
Politique de confidentialité
Charte éthique
Plan du site

Services

Le Journal
Newsletters
Guide 1er job
Fiches entreprise
Podcasts
Vidéos

Le Groupe

Les Echos
Investir
Entrepreneurs
Les Echos Week-End
Série Limitée
Les Echos Start
Planète
Capital Finance
Radio Classique
Connaissance des Arts
Annonces Légales
Marchés Publics
ImagineE