**Messagerie soignants-patients, paiement, design… : le patron de Doctolib dévoile ce qui va changer**

*« Dans les douze prochains mois, nous allons sortir plus d’innovations qu’en dix ans »* : alors que Doctolib célèbre sa première décennie, son président et cofondateur, Stanislas Niox-Chateau, a choisi « Ouest-France » pour faire le bilan, donner les derniers chiffres d’utilisation et, surtout, annoncer les innovations à venir pour les soignants et pour les patients

﻿

Par CORENTIN FOHLEN / OUEST-FRANCEVoir en plein écran

[Patrice MOYON](https://www.ouest-france.fr/redaction/patrice-moyon/), [Cyril PETIT](https://www.ouest-france.fr/redaction/cyril-petit/) et [Philippe RICHARD](https://www.ouest-france.fr/redaction/philippe-richard/).

Publié le 18/11/2023 à 18h40

Newsletter Médecine et Santé

*Bas du formulaire*

*C’est devenu un outil du quotidien pour beaucoup de Français : 500 millions de rendez-vous sont gérés chaque année via la plateforme, lancée en 2013 avec... quinze utilisateurs le premier mois. A l’occasion des dix ans de*[*Doctolib,*](https://www.ouest-france.fr/sante/doctolib-leve-500-millions-d-euros-et-devient-la-premiere-licorne-de-france-e56244a8-a483-11ec-919e-3636eb4b723e)*son président et cofondateur Stanislas Niox-Chateau, 36 ans, a accordé le grand entretien du dimanche à Ouest-France. Il dévoile ses objectifs et ses projets - dont beaucoup verront le jour d’ici à fin 2023 - autour de l’innovation et de l’impact pour les soignants et pour les patients :****« Dans les douze prochains mois, nous allons sortir plus d’innovations qu’en dix ans, notamment une messagerie, un outil de coopération entre soignants, un autre d’enregistrement en ligne des patients, des assistants intelligents pour les professionnels de santé, des outils de prévention et la possibilité de payer en ligne… »***

***Stanislas Niox-Chateau répond aussi aux interrogations concernant la sécurité des données, les rendez-vous non honorés, l’équilibre financier de son entreprise ou encore la polémique sur les naturopathes et sophrologues.***

***Comment est né Doctolib en 2013 ?***

Nous avons commencé à quatre, en investissant 20 000 €. Doctolib a été lancé le 15 novembre 2013 avec cinquante soignants. Il y a eu quinze utilisateurs le premier mois, dont deux tiers de ma famille. On gérait les agendas à la main. La question, c’était : « Comment améliorer le quotidien des soignants et autonomiser les patients ? » Je venais de faire six mois de secrétariat médical pour bien comprendre les besoins. Toute l’aventure technologique de Doctolib a été façonnée par cette expérience de terrain.

***Quel bilan tirez-vous de ces dix ans ?***

Il y a eu deux phases d’innovation. De 2013 à 2018, nous avons été concentrés sur la gestion des rendez-vous et l’amélioration du secrétariat des soignants. Ensuite, nous avons lancé Doctolib en Allemagne et en Italie. Puis nous avons soutenu les soignants et les patients durant le Covid. Et nous avons investi dans la performance et la sécurité de nos technologies. Le grand public ne le voit pas, mais depuis trois ans, nous travaillons avec les soignants sur leurs logiciels médicaux et financiers.

***Concrètement, que leur proposez-vous ?***

Nous proposons quatre outils : le premier, le plus connu par la population, concerne la gestion des rendez-vous et des services pour les patients (comme la téléconsultation ou la messagerie par exemple). Le deuxième est un outil de coopération entre les soignants. Le troisième est un logiciel médical pour prendre en charge le patient (dossier médical, aide à la consultation). Le dernier est un logiciel financier (facturation, télétransmissions, comptabilité).

*« 500 millions de rendez-vous patients sont gérés chaque année via Doctolib ».*

***Quel rôle a joué le Covid dans votre développement ?***

D’un côté, ça nous a permis de montrer que nous étions une entreprise privée qui peut servir l’intérêt général. Et que nous savions innover rapidement. De l’autre, ça a retardé notre développement, car nous avons concentré nos efforts sur des choses qui n’ont heureusement plus de réalité aujourd’hui. On a fait des développements colossaux pour gérer la campagne de vaccination et de tests et pour équiper les soignants du Samu et les centres de dépistage. Le tout avec des revenus minimes et très largement inférieurs aux coûts investis.

***Quels sont les chiffres clés de Doctolib ?***

En Europe, 340 000 personnels de santé utilisent nos services. En France, nous sommes utilisés par environ la moitié des médecins libéraux, un tiers des hôpitaux publics, et près de 40 millions de patients. 500 millions de rendez-vous patients sont gérés chaque année via Doctolib.

*« Nous lançons en France une messagerie destinée aux soignants, pour faciliter leur communication avec leurs patients. »*

***À quoi ressembleront les prochains mois ?***

Nous ouvrons une ère nouvelle. Nous avons une capacité beaucoup plus grande d’innovation avec 700 ingénieurs et designers parmi nos 2800 collaborateurs. Et deux tiers des salariés sont au contact quotidien avec les patients et les soignants. Nous avons une communauté de 2000 soignants « pionniers » qui co-construisent les solutions avec nous et qui votent en ligne sur les nouvelles fonctionnalités.

***Quelles seront-elles ?***

Dans les douze prochains mois, nous allons sortir plus d’innovations qu’en dix ans, notamment une messagerie, un outil de coopération entre soignants, un autre d’enregistrement en ligne des patients, des assistants intelligents pour les soignants, des outils de prévention et la possibilité de payer en ligne…

***À quoi ressemblera la messagerie Doctolib ?***

Après l’Allemagne et l’Italie où ça fonctionne très bien, nous lançons en France, à partir du 27 novembre, une messagerie destinée aux soignants, pour faciliter leur communication avec leurs patients.

C’est une demande forte des soignants qui sont submergés de messages pas forcément clairs, ni priorisés, sur tous les canaux (e-mails, téléphone, WhatsApp).

Nous leur faisons une présentation le 23 novembre et chacun sera libre de l’activer ou pas. Les professionnels pouvaient déjà envoyer des documents à leurs patients – on en compte plus de 3 millions par mois. Désormais, cela sera possible pour les messages et dans les deux sens.

***Quelle sera l’efficacité ?***

Tout le monde va gagner du temps et du confort, car les messages seront catégorisés en fonction de l’urgence et du type de demande. Aussi, certaines réponses seront préenregistrées. Aujourd’hui, un soignant peut passer une à deux heures par jour à traiter les sollicitations de ses patients hors consultation. Et puis, quand vous lui envoyez, par exemple, des résultats d’analyse par mail, ce n’est pas sécurisé.

*« Ni AWS (le serveur-hébergeur), ni aucun État ne peut lire les données des patients et des médecins. »*

***La messagerie le sera ?***

Oui, elle bénéficiera du même niveau de sécurité que les logiciels de Doctolib et sera intégrée dans l’outil de secrétariat médical et financier. C’est un énorme enjeu de qualité de vie au travail, face aux risques de burn-out des soignants. Cela entraînera aussi une meilleure prise en charge des patients qui pourront être suivis en continu, en dehors de la consultation. Pensez aux onze millions de malades chroniques en France. Nous nous attendons à des millions d’échanges dans les semaines à venir.

***Comment assurez-vous***[***la sécurisation des données***](https://www.ouest-france.fr/sante/doctolib-perd-plusieurs-milliers-de-donnees-medicales-a-cause-dun-bug-2ba83374-eb22-11ed-ba6c-c1a117a37e6b)***?***

Nous avons les technologies de chiffrement et de protection les plus avancées. La sécurité à 100 % des données n’existe pas, nulle part, mais le niveau d’investissement est gigantesque et nous allons continuer. C’est un enjeu vital pour nous, car ces données sont la propriété des patients et des soignants. Et sont utilisées dans le cadre des services rendus. Nous sommes transparents sur leur gestion.

***Mais pourquoi stockez-vous les données sur un serveur américain, à savoir AWS, qui appartient à Amazon?***

Nos données sont stockées en Europe, chez un hébergeur certifié Hébergeur de Données de Santé (HDS). C’est aujourd’hui le meilleur prestataire, utilisé par plus de 80% des entreprises du CAC 40. AWS fournit des prestations de sécurité, de performance et de stabilité qui sont au niveau attendu par nos utilisateurs.

***Les données des patients français peuvent-elles se retrouver aux États-Unis ?***

Les données sont hébergées à Paris et Francfort ; et la clé de déchiffrement est elle-même sur le territoire français chez un prestataire français. Ni AWS, ni aucun État ne peut lire les données des patients et des médecins. C’est la méthode la plus avancée pour préserver la souveraineté des données.

*« Sur Doctolib, vous verrez de plus en plus de messages de prévention. »*

***Quel rôle jouera l’intelligence artificielle dans vos innovations ?***

En 2024, nous allons lancer plusieurs assistants grâce à l’IA : un assistant médical qui aidera les soignants à prendre des notes durant la consultation, à structurer et codifier leurs données de manière plus rapide, à préparer leur plan de traitement et à accéder plus facilement à la connaissance médicale. Le deuxième sera un assistant personnel qui les aidera à encore réduire leur charge administrative, notamment en classant automatiquement les documents reçus et en les associant au patient. Enfin, on va lancer un gestionnaire de tâches intelligentes pour les soignants.

***Vous voulez aussi élargir les fonctions liées aux documents en ligne ?***

On pouvait déjà envoyer des documents et lire des instructions données par le soignant. On va améliorer le partage des documents, et surtout fournir un questionnaire complet à remplir avant la consultation, personnalisable par spécialité et par soignant. D’ici à l’été 2024, les patients pourront aussi signer des documents à distance sur Doctolib.

***Vous dites vouloir améliorer la prévention. De quelle façon ?***

Oui, et on va poursuivre nos investissements. Sur Doctolib, vous verrez de plus en plus de messages de prévention. Il y a du travail : par exemple, les Français sont vaccinés ou dépistés de 30 à 70 % en fonction des pathologies, alors qu’ils devraient l’être à 80 ou 90 %. Dès la fin du mois de novembre, on va permettre aux soignants de communiquer de manière groupée à tout ou une partie de leur patientèle. Cela peut être pour des raisons administratives : déménagement, vacances, horaires… Mais aussi pour diffuser des campagnes de prévention. Les soignants pourront notamment rappeler les dates de vaccination contre la grippe ou rappeler qu’il faut être dépisté pour telle ou telle maladie. Nous avons déjà lancé cet outil en Italie et les résultats sont extraordinaires.

***Vous avez racheté en mars la société néerlandaise Siilo, une messagerie entre professionnels. Pourquoi ?***

Il y a un an, on a créé Doctolib Team, une messagerie instantanée gratuite entre soignants, pour échanger informations, documents, données de santé ou encore adresser des patients.

Au printemps, on a racheté le premier service de coopération en Europe, avec 500 000 soignants utilisateurs et près de 10 millions de messages par mois. Au Pays-Bas, 90 % des généralistes, mais aussi des hôpitaux sont déjà utilisateurs. Et ils sont présents également en Belgique, en Angleterre, en Allemagne. Au premier trimestre 2024, on va regrouper nos deux technologies pour créer le premier service de coopération médicale européen.

***Allez-vous accélérer sur le paiement ?***

On peut déjà régler en ligne une téléconsultation. À partir du premier semestre 2024, on pourra aussi payer directement via Doctolib les consultations physiques chez les soignants qui le souhaiteront.

***Allez-vous revoir le design de Doctolib ?***

Oui, on va tout changer, sauf le nom. Fin novembre, les soignants auront une nouvelle expérience utilisateur. Et d’ici à la fin du premier trimestre 2024, toute l’application va changer pour les patients. Elle sera plus chaleureuse et intégrera les nouveaux services. Et puis, notre logo va changer avant la fin du mois.

*« Chaque euro gagné est réinjecté dans l’innovation, et ce sera le cas même quand on sera rentables. On l’envisage pour début 2025. »*

***Doctolib est-il rentable ?***

Non, mais on envisage de l’être en début d’année 2025. C’était prévu plus tôt, mais les développements réalisés pour le Covid nous ont coûté sans nous rapporter, ce qui a décalé notre rentabilité de deux ans. Notre modèle économique est simple : ce sont les soignants et les institutions du monde de la santé qui nous paient pour un service qu’on leur rend. Chaque euro gagné est réinjecté dans l’innovation, et ce sera le cas même quand on sera rentables.

***Doctolib restera-t-il indépendant ?***

Nous avons travaillé pour ne plus être dépendants de toute levée de fonds, nous n’en avons plus besoin. Mais nous devons développer notre chiffre d’affaires pour innover. L’objectif est de rester indépendant à 100 %.

***Vous vous êtes déjà développés en Italie et en Allemagne. Voyez-vous émerger des concurrents ?***

Le grand public le voit peu, mais la concurrence est forte car il y a près de 200 acteurs qui proposent des logiciels de gestion financière et médicale pour les soignants. Ils couvrent près de 90% du marché. Certains sont trois à quatre fois plus grands que nous. Beaucoup sont là depuis très longtemps, mais ils n’ont pas forcément la même approche de l’innovation que nous.

***Avez-vous des ambitions européennes ?***

Notre objectif est européen, mais aujourd’hui plutôt concentré sur l’Italie, l’Allemagne et la France. Cette nouvelle ère de Doctolib n’a pas pour priorité l’internationalisation mais bien l’innovation et l’impact.

***Que voulez-vous dire par impact ?***

Notre métier, c’est de faciliter la vie des soignants. Selon nos estimations, un praticien qui utilise nos outils peut réaliser jusqu’à 20 % de consultations en plus pour le même temps de travail. La réduction du temps administratif lui donne plus de temps médical et une meilleure qualité de vie au travail. Et ce n’est que le début. L’impact pour le patient, c’est de devenir acteur de sa santé, en ayant une visibilité sur l’offre de soins, en recevant ses documents et prescriptions dans un compte patient sécurisé… Pour soi ou pour les autres, car plus d’un tiers des utilisations de Doctolib se fait pour un proche.

***Le ministre de la transformation et de la fonction publique, Stanislas Guerini, a dit vouloir créer un “Doctolib du service public”. Doctolib est devenu un nom commun…***

Oui, ça signifie que nous sommes devenus synonymes de services numériques simples, accessibles à tous et qui ont un impact positif. Car la santé est un bien commun, de proximité. 7,5 millions de nos utilisateurs ont plus de 65 ans, et les trois quarts de nos soignants sont hors des dix plus grandes villes de France. On ne peut pas faire plus local que nous. Nous avons trois grands bureaux en France, à Paris, à Niort et à Nantes, où nous installerons début 2025 un grand centre de recherche. Sans oublier des antennes locales partout en France.

***Justement, comment avoir une visibilité territoriale sur les temps d’attente pour prendre un rendez-vous médical ?***

À partir de 2024, nous communiquerons les statistiques sur les délais d’accès aux soins par département et par spécialité via une carte de France. Cela éclairera les soignants et les patients. Et c’est aussi une façon de lutter contre les déserts médicaux que de mieux les repérer. Depuis dix ans, sur Doctolib, on a gagné une dizaine de jours dans les délais pour les spécialistes ; et la moitié des consultations des généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib a lieu en moins de 48 heures.

***…du numérique en santé, le “portail national de la e-santé”?***

Nous sommes partenaires. Nous avons été une des premières applications dans « Mon espace santé ».

Nous, ce qui nous intéresse, c’est l’impact. La responsabilité de l’État, c’est de faire toute l’infrastructure (carte vitale, sécurité, interopérabilité), qui permet aux soignants et entrepreneurs d’innover. Ce n’est pas la responsabilité de l’État de créer des services comme les nôtres. Nous ne sommes pas en concurrence avec lui.

*« On peut être une société privée et servir l’intérêt général »*

***Mais certains vous considèrent comme un service public…***

On peut être une société privée et servir l’intérêt général. Nous sommes d’ailleurs une entreprise à missions et nos statuts prévoient que nous devons améliorer le quotidien des soignants et l’accès aux soins et à la santé pour tous. Cela n’exclut pas bien sûr l’intérêt économique car pour financer 700 ingénieurs, nous avons besoin de revenus. Il y a eu beaucoup d’innovations thérapeutiques et médicamenteuses depuis cinquante ans ; mais l’innovation numérique en santé était le parent pauvre du secteur.

***La France forme-t-elle suffisamment d’ingénieurs, de programmeurs, de spécialistes de l’IA ?***

La France est l’un des meilleurs pays du monde pour innover dans la santé. On a une communauté d’ingénieurs extraordinaire, une communauté de soignants extraordinaire et des avancées médicales extraordinaires.

***En octobre 2022, vous avez écarté de Doctolib près de 6 000 profils, surtout de naturopathes et sophrologues. Mais après une forte polémique…***

[Nous avons pris la décision que ces professionnels du bien-être non réglementés ne soient plus sur Doctolib,](https://www.ouest-france.fr/sante/doctolib-annonce-l-exclusion-des-praticiens-du-bien-etre-de-la-plateforme-230239fe-554a-11ed-839c-e6751279409d) même s’ils ne représentaient qu’une infime partie des utilisateurs.

Je précise qu’ils ont été, pour certains, inscrits par des établissements de santé, dont des hôpitaux. Légalement, rien n’interdit qu’ils soient sur Doctolib. Mais nous avons fait une consultation auprès des autorités sanitaires, des soignants, des patients, et la conclusion a été que Doctolib, en tant que tiers de confiance dans la santé, doit vérifier le droit d’exercice des professionnels. Or, pour ceux du bien-être, il n’y en a pas. On les a donc retirés. Mais si, un jour, ils sont réglementés par les autorités sanitaires, ils pourront revenir sur Doctolib.

*« On a divisé par deux le taux de rendez-vous non honorés »*

***Y a-t-il davantage de rendez-vous non honorés du fait de Doctolib ?***

Les soignants ne seraient jamais venus vers nous si c’était le cas. On a même divisé par deux ce taux de rendez-vous non honorés (4,1 % des rendez-vous ne sont pas honorés, au sens strict du terme). D’abord, vu le nombre de SMS et de mails qu’on envoie, le patient a peu de chance d’oublier le rendez-vous.

Ensuite, sur Doctolib, il peut annuler, y compris quand le secrétariat est fermé. Dans ce cas, le rendez-vous redevient disponible et les patients sur liste d’attente sont prévenus. Sur ce sujet, on a fait tout ce qu’on a pu, je n’ai plus d’autres idées d’innovation. Après, il reste l’incivilité de celui qui ne vient pas sans prévenir : on envoie des messages, des remontrances, on fait de l’éducation… Ces consultations non honorées pourraient être facturées mais ce n’est pas de notre ressort.

***Comment évolue la téléconsultation ?***

Plus de la moitié de nos généralistes l’utilisent, pour un peu moins d’un million de téléconsultations par mois. Il n’y a pas eu une explosion de cet usage mais il existe au quotidien.

***Qu’observez-vous en matière de santé publique ?***

Les questions de santé mentale augmentent fortement.

Et c’est un sujet d’inégalités fortes en France : territoriales avec des soignants très mal répartis ; de compréhension puisque il y a un enjeu d’éducation ; financière parce que les psychologues sont non remboursés en France, ce qui n’est pas le cas dans la majorité des pays développés.

L’enjeu sociétal est extrêmement fort : d’ailleurs, et sans lien avec Doctolib, j’ai créé avec mon épouse la fondation Okola autour de la protection, du bonheur et de la santé mentale de l’enfant.

***Vous venez d’être à nouveau désigné entrepreneur préféré des Français, après avoir détrôné Alain Afflelou l’an passé. Et pourtant vous n’êtes pas très connu…***

Je ne me l’explique pas. Je communique peu ; je ne suis quasiment pas dans les médias.

Donc, je pense que c’est Doctolib et sa qualité des services qui sont plus forts que moi.

Moi, je suis un artisan de l’innovation en santé, qui travaille dur, c’est tout. Ce classement ne change pas ma vie.

**Ses dates clés**

**1987.** Naissance à Paris.

**1999.** Vainqueur de l’Open international de tennis des jeunes.

**2010.** Diplômé de HEC Paris.

**2013.** Lancement de Doctolib avec Jessy Bernal, Ivan Schneider et Steve Abou Rjeily.

**2017.** Naissance de son premier enfant.

**2019.** La start-up Doctolib devient une licorne en dépassant le milliard d’euros de valorisation.

**2023.** Est élu pour la deuxième année consécutive entrepreneur préféré des Français, par *Forbes France.*



﻿Stanislas Niox-Chateau, le président et cofondateur de Doctolib, au siège du groupe à Levallois-Perret (Hauts-de-Seine), lundi 13 novembre. | CORENTIN FOHLEN / OUEST-FRANCEVoir en plein écran

[Ouest-France](https://www.ouest-france.fr/)Propos recueillis par [Patrice MOYON](https://www.ouest-france.fr/redaction/patrice-moyon/), [Cyril PETIT](https://www.ouest-france.fr/redaction/cyril-petit/) et [Philippe RICHARD](https://www.ouest-france.fr/redaction/philippe-richard/).Publié le 18/11/2023 à 18h40