



## ENTREPRISES SUCCÈS ET DÉRAPAGES

# DOCTOLIB IL VOUS TROUVE UN RENDEZ-VOUS CHEZ LE TOUBIB EN UN CLIC

Grâce à cette plate-forme, les patients dénichent rapidement un médecin, et les secrétaires médicales ne gaspillent plus leur temps à gérer l'agenda. Récit d'une croissance enfiévrée.

**J**eudi 2 mars, 22 heures, au Club Haussmann à Paris. Dans son tee-shirt bleu pétant siglé Doctolib, Stanislas Niox-Chateau accueille ses 25 nouveaux salariés avec un prêche sur le changement d'état d'esprit, l'agilité, la passion. Le discours du jeune patron est rodé. Car ici, la soirée d'intégration n'a pas lieu une fois par an, ni même deux. Mais une fois par mois ! «Nous avons embauché 300 personnes depuis 2014 et en accueillerons 150 de plus cette année», se félicite le trentenaire, dont le léger bégaïement n'entame pas la fougue.

**RECRECITER.** Cet ex-HEC, qui a participé au développement de LaFourchette et de Weekendsk, n'a que ce mot-là à la bouche. Et il ne chasse pas seulement les jeunes diplômés, chez PricewaterhouseCoopers ou McKinsey. Sa première cible ? Les médecins. Près de 18 000 font déjà confiance à son site de prise de rendez-vous médical en ligne. De même que 530 cliniques, hôpitaux et autres établissements de santé, dont la très convoitée AP-HP de Paris. En à peine trois ans, Doctolib a distancé tous ses concurrents (Mon Docteur, RDVmedicaux, ClicRDV...) en intégrant chaque mois 1 000 nouveaux professionnels de santé. Et grâce à un abonnement mensuel de 109 euros tout compris par docteur (avec des

ristournes pour les cliniques), le chiffre d'affaires grimpe comme le mercure d'un thermomètre. Il aurait, selon nos estimations, dépassé les 15 millions d'euros.

Pour les patients, cette mise en ligne des agendas médicaux est une aubaine. Chacun peut trouver un médecin disponible à proximité. Et le secrétariat ne ferme jamais. Ensuite, Doctolib, comme ses concurrents, permet de contourner les délais d'attente – jusqu'à six mois dans les zones tendues – chez certains spécialistes, ophtalmo ou gynécologue. La plate-forme tient en effet à jour les annulations et permet à ceux qui se sont mis sur liste d'attente d'être informés d'un créneau qui se libère. A terme, une note de ponctualité des docteurs pourrait être établie. Attention à ne pas les braquer tout de même, car la

clé de ce business, ce sont les médecins et leurs secrétaires à qui Doctolib offre plein de fonctionnalités. Il leur permet entre autres d'annuler toutes les consultations de la journée en un clic, d'adresser le patient à un collègue en prenant le rendez-vous pour lui, de prévenir du retard les patients suivants, etc. «Nous en avons développé une centaine cette année en y consacrant 70% de nos investissements», déclare le patron de Doctolib.

**POUR CONQUÉRIR LE MAXIMUM** de praticiens, la start-up s'est dotée d'une armée de 120 «consultants» (ne dites pas commerciaux, ça déplaît aux docteurs), bientôt 200. Et ils sont très insistants : «Ils sont revenus quatre fois faire le pied de grue dans ma salle d'attente, j'ai fini par craquer l'an dernier et je ne le regrette pas», nous confie Jean-Michel Borys, endocrinologue à Paris. L'argumentaire est bien rodé, comme le decline Arthur, 30 ans : «Le temps de gestion de votre secrétaire va diminuer de 30%, vos rendez-vous non honorés passeront de 25 à 5 par mois.» Ce dernier argument porte. Car à 23 euros la consultation de généraliste, 100 chez certains spécialistes, l'abonnement est vite rentabilisé. Pour compléter le dispositif, Doctolib dispose d'un SAV pour les questions techniques et de 35 «docteurs success team», des conseillers qui aident à optimiser l'utilisation du logiciel.

### D'UN COUP D'ŒIL, ON SAIT QUI EST LIBRE

En cliquant sur le nom du médecin, on obtient son profil et ses tarifs.

Sur l'agenda en ligne figurent, en bleu, les créneaux disponibles pour un rendez-vous.



La localisation de tous les cabinets correspondant à la recherche est indiquée sur une carte.



PAR SOPHIE LÉCLUSE

2017

**18 000**  
MÉDECINS  
INSCRITS

**1 000 NOUVEAUX  
PRATICIENS S'ABONNENT  
CHAQUE MOIS À SON  
AGENDA EN LIGNE**

Si Doctolib chouchoute ainsi les médecins, c'est parce qu'ils sont ses meilleurs ambassadeurs. Les trois quarts des rendez-vous pris sur le site se font sur la demande du docteur. Pas besoin de coûteuse publicité sur Google pour être bien référencé. Plus les blouses blanches sont nombreuses, plus les visiteurs uniques affluent. Ils étaient 5 millions à Noël, 7,5 millions en février.

Pour l'heure, la start-up ne fait pas encore de bénéfice. Elle consacre toute son énergie à conquérir des parts de marché, et le potentiel est encore énorme. Seulement 30 000 des 370 000 professionnels de santé en France se sont pour l'instant convertis aux rendez-vous en ligne. Cette expansion est toutefois très gourmande en cash : 50 millions d'euros ont été levés en trois ans. Mais les actionnaires, dont le fonds Accel ou les business angels Nicolas Brusson (DG de BlaBlaCar) et Pierre Kosciusko-Morizet (cofondateur de PriceMinister), suivent. «A chaque tour de table, je réinvestis, car ce modèle d'entreprise peut devenir très rentable», commente ce dernier. Stanislas Niox-Chateau nous confie en effet cibler un bénéfice net de 15 à 20% d'ici cinq ans.

Au siège parisien, la déco de la parfaite start-up avec baby-foot et pouf de repos ne doit pas faire illusion. Ici, à l'image du boss, tout le monde travaille 70 heures par semaine. «Je dors, je m'habille, je vis Doctolib», rigole cet ancien champion de tennis qui partage sa semaine entre la France et l'Allemagne, où Doctolib vient de recruter plusieurs centaines de praticiens. Eux paient 129 euros l'abonnement. Le thermomètre n'a pas fini de grimper.

BRUNO LEVY POUR CAPITAL

2014

**1 500**  
MÉDECINS  
INSCRITS

Stanislas Niox-Chateau, 30 ans, a fondé Doctolib avec deux petits génies de l'informatique : Ivan Schneider et Jessy Bernal.