

Les sites de rendez-vous médicaux au banc d'essai

Elles vous permettent de réserver en quelques clics une consultation chez un médecin. Notre comparatif de ces plateformes qui veulent faciliter l'accès aux soins. Enquête : Silvia Simao



En mai 2013, l'Union régionale des professionnels de santé-médecins libéraux de Franche-Comté estimait à 5500 le nombre de consultations perdues par semaine parce que des patients ne se présentaient pas. En extrapolant ces données à tout le territoire, la Confédération des syndicats médicaux français (CSMF) arrive au chiffre stupéfiant de 28 millions par an. Un gâchis pour les praticiens en termes de manque à gagner, et pour les patients, dont beaucoup renoncent à se soigner en raison des délais pour consulter un spécialiste. Selon une étude récente du comparateur Mutuelle.com, les ophtalmologues décrochent la palme, avec une moyenne de 109 jours. Surfant sur ce contexte, nombre de plateformes se sont développées sur Internet. Leur promesse : vous permettre d'accéder en temps réel et gratuitement à l'agenda du médecin pour prendre rendez-vous directement en fonction des disponibilités. Et ce, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans bouger de chez vous, via votre PC ou votre smartphone. Le professionnel, lui, gagne en visibilité et optimise son temps. Nous avons évalué le service que proposent huit sites, des « poids lourds » comme des petites structures.

➔ L'OFFRE

Le nombre de médecins clients est le nerf de la guerre

Plus la palette de médecins clients et de spécialités d'une plateforme est importante, plus vous avez de chances de retrouver votre praticien habituel ▶▶

N'attendez pas 109 jours pour voir votre ophtalmo ! Accédez à son agenda sur le site et choisissez une date.

►►► ou de dénicher rapidement un spécialiste. Dans notre panel, l'éventail va de quelques centaines à 5 000. Des chiffres encore relativement peu significatifs au regard de la population totale de médecins en France (281 087, selon le dernier recensement du Conseil national de l'ordre des médecins). La répartition géographique est également loin d'être équilibrée. Paris et sa région restent les mieux pourvues. Des pans entiers du territoire ne sont pas couverts, notamment dans les villes moyennes : impossible de prendre rendez-vous en ligne avec un dermatologue à Poitiers ou un ORL à Limoges.

tous imposent aux patients de s'inscrire en laissant des données personnelles (nom, téléphone, email), ce qui suppose un agrément du ministère de la Santé pour l'hébergeur. Via votre compte, vous accédez à l'historique de vos consultations, modifiez un rendez-vous ou affiliez vos proches. Sauf exception, vous trouverez des fiches informatives sur le médecin ou les modalités pratiques : CV, acceptation ou non de la carte Vitale... Le distinguo se fait là aussi sur la mise en scène (pas de photo dans le profil du médecin, par exemple). Enfin, certaines plates-formes permettent une évaluation post-consultation.

➔ **LA QUALITÉ DU SITE**

L'ergonomie et les fonctionnalités font la différence

De fortes disparités existent quant à la qualité des interfaces, en termes de design – moderne et agréable pour les uns, plus sommaire pour d'autres –, d'aisance de la navigation, de pertinence des résultats et de rapidité du moteur de recherche ou de mise à disposition d'un annuaire de médecins qui ne sont pas clients de la plate-forme. Les sites les plus avancés sont déjà adaptés aux smartphones, ce canal montant en puissance (40 % des prises de rendez-vous chez Rdvmedicaux.com, par exemple), ou disposent d'applications. Côté pratique,

➔ **LES PERFORMANCES**

Toutes les plates-formes sont en phase de conquête

La capacité à recruter des médecins est cruciale, car ce sont eux qui assurent le chiffre d'affaires des plates-formes. Nous avons donc regardé le coût pour un praticien. Pour moins de 100 euros par mois, différents services sont proposés : installation et formation au logiciel de gestion d'agenda, SMS de rappel ou minisite personnalisé, l'objectif étant d'augmenter sa visibilité sur Google. Nous avons également examiné le nombre d'utilisateurs et/ou de rendez-vous gérés, ainsi que les perspectives de développement. ■

Comparatif

Un coût globalement attractif pour les médecins

La plupart des sites prélèvent un forfait mensuel incluant divers services et facturent des options, mais sur certains, la mise en ligne de l'agenda et la prise de rendez-vous sont gratuites.

Plate-forme	Nombre de médecins	Ergonomie du site	Coût pour les praticiens	Notre avis
Allodocteur.fr	Peu élevé	Bonne	Gratuit ⁽¹⁾	★★★
Docmii.com	Peu élevé	Insuffisante	Gratuit ⁽²⁾	★★
Doctolib.fr	Élevé	Très bonne	99 € ⁽³⁾	★★★★
Imediasante.com	Peu élevé	Insuffisante	1 € jusqu'à 5 RDV, gratuit au-delà	★★
Keldoc.com	Assez élevé	Très bonne	De 89 à 129 € ⁽⁴⁾	★★★★
Mondocteur.fr	Assez élevé	Très bonne	107 € ⁽⁵⁾	★★★★
Pagesjaunesdoc.fr	Peu élevé	Moyenne	De 69 à 89 € ⁽⁶⁾	★★
Rdvmedicaux.com	Assez élevé	Très bonne	1 € par RDV ou formule illimitée à 99 €	★★★★

1) Tarification du service de télésecrétariat : 1,20 euro par appel traité, forfait infirmières pour l'échange de données avec le médecin d'un patient malade chronique : 17 euros mensuels. (2) Tarification des options à l'usage : moins de 10 centimes pour un rappel SMS, par exemple, ou forfait de 10 à 40 euros mensuels. (3) Option de télésecrétariat : 1,20 euro l'appel. (4) Télésecrétariat à partir de 80 centimes l'appel. La formule à 129 euros comprend l'intégration au logiciel du médecin. Les SMS de rappel sont inclus. (5) Télésecrétariat à partir de 75 centimes l'appel. (6) Le tarif de base ne comprend pas les SMS de rappel (facturés 8 centimes l'unité). L'offre de télésecrétariat est en cours de refonte et sera commercialisée en janvier.

Notre avis : Très bon : ★★★★★ Bon : ★★★ Moyen : ★★ Mauvais : ★

Doctolib en avance

Allodocteur.fr ★★★



Basé en Dordogne, le site offre un service d'agenda gratuit aux médecins (400 au total).

Les revenus sont générés par d'autres prestations comme le télésecrétariat. Deux cas de figure : soit le médecin est utilisateur et la prise de rendez-vous se fait directement sur le site ; soit il ne l'est pas et c'est la plate-forme qui prend contact (gratuitement) avec lui. Pour un ophtalmologue à Versailles, nous avons obtenu un rendez-vous dans les 48 heures (en ayant précisé pas plus d'une semaine de délai).

➕ Annuaire complet pour traiter une demande de rendez-vous presque partout ; outil de calcul d'itinéraire.

➖ Pas de fiche informative sur le médecin ; présentation « spartiate » (nouvelle version annoncée en 2016).

Keldoc.com ★★★



Le site a démarré en juin 2012, en ciblant la prise de rendez-vous pour les dentistes dans les zones

urbaines à forte densité, comme Paris. Depuis le début de 2015, il mise sur les hôpitaux et autres établissements de santé. Keldoc a ainsi signé avec un groupement de 40 cliniques qui lui permet de se déployer dans l'ouest de la France et s'est positionné sur l'appel d'offres de l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (50 000 praticiens). Un millier de médecins (64 spécialités) utilisent Keldoc qui compte multiplier par 10 ce nombre d'ici à la fin de 2016.

➕ Indication des temps moyens d'attente pour les spécialités critiques (ophtalmologue, par exemple) ; news médicales produites en interne.

➖ Encore trop concentré sur Paris.

Les challengers au coude-à-coude

Docmii.com ★★

Développé et géré par un chirurgien du genou en activité, le site permet aux médecins de diffuser

gratuitement leurs créneaux libres et seules des options annexes sont facturées (rappels via SMS, par exemple). Originalité : un Espace info santé, alimenté par des partenariats avec *Top Santé* et *Santé Magazine*. Couverture géographique limitée à Paris et sa région. En 2016, sept grandes villes seront disponibles (Lille, Bordeaux, Lyon...).

- + Possibilité pour les médecins d'être actionnaires et de disposer d'un blog.
- Pertinence des résultats en cas de recherche non trouvée (exemple : pour une demande de dentiste à Guéret, résultats affichés pour Paris, Strasbourg).

Doctolib.fr ★★★★★



Lancé en janvier 2014, le site est passé de quinze à 150 salariés et mise sur 300 à la fin de 2016. Chaque mois,

600 à 700 nouveaux médecins sont recrutés et quinze grandes villes sont couvertes. Soit au total 5000 médecins, le plus gros bataillon de notre banc d'essai. Une vingtaine d'hôpitaux sont disponibles, dont l'Hôpital Suisse de Paris, signé récemment. Bémol : l'offre de créneaux est parfois limitée, voire inexistante, même dans les grandes villes (pas de cardiologue abonné sur Bordeaux, par exemple).

- + Design élaboré ; blocage des patients abusifs (plus de trois non-présentations sans annulation).
- Quelques spécialités anecdotiques (un seul balnéothérapeute sur toute la France).

Imediasante.com ★★



La plate-forme fonctionne différemment des autres : la confirmation du rendez-vous se fait par appel téléphonique

du secrétariat, sinon, un email sera envoyé. Seulement 27 spécialités disponibles (pas de cardiologue, par exemple), peu en regard de notre panel. Pour l'heure, 1000 médecins libéraux sont référencés. Le site, avec quatre salariés, ambitionne de dépasser les 100 000 utilisateurs en 2016 et de déployer le service pour le compte d'hôpitaux publics sans que sa marque apparaisse (appel d'offres en cours, verdict en mars-avril prochain).

- + Positionnement auprès des centres de santé.
- Délai de rappel du secrétariat plus long qu'annoncé (deux heures au lieu de quinze minutes).

Mondocteur.fr ★★

Derrière cette start-up créée en 2013, le groupe Lagardère. Un actionnaire industriel qui, selon Thibault

Lanthier, le jeune patron, est un atout pour la stratégie à long terme. La plate-forme a 2 500 médecins utilisateurs. Mais, malgré dix-huit bureaux ouverts dans les grandes villes, impossible de prendre rendez-vous avec un ophtalmo à Marseille, Bordeaux ou Strasbourg, par exemple. A noter : la nouvelle version du site permet la géolocalisation via le moteur de recherche.

- + Nombreux services en cours de développement : possibilité pour le médecin de prendre rendez-vous pour son patient chez un spécialiste, paiement en ligne de la consultation...
- Pas d'annuaire ; plus cher que « son » rival direct Doctolib.

Pagesjaunesdoc.fr ★★



Mise en place au début de 2015, cette plate-forme est l'héritière de ClicRDV, logiciel de prise de

rendez-vous en ligne du groupe Solocal. Les médecins (1 437, 54 spécialités) profitent du couplage avec l'annuaire classique PagesJaunes : ils arrivent en tête de liste lors des recherches. Nous avons rencontré des « bizarreries » lors de différentes requêtes. Exemples : pour une demande d'ORL à Limoges, le moteur de recherche propose un kinésithérapeute ; Montorgueil, un quartier des 1^{er} et 11^e arrondissements de Paris, est référencé comme une ville.

- + Puissance de l'annuaire PagesJaunes ; trois mois d'essai gratuits pour les médecins.
- Peu de professionnels utilisateurs au vu de la marque PagesJaunes.

Rdvmedicaux.com ★★



★★★★ Fondé en 2007, le site a été racheté en 2014 par une filiale de Vivendi, un atout pour

la notoriété. De 50 000 visiteurs uniques mensuels en janvier 2015, il est passé à 730 000 à la fin d'octobre. Le compteur de médecins utilisateurs affiche 2 600 dans 500 agglomérations. Paris reste la mieux couverte, avec les délais les plus courts. Pour Bordeaux, par exemple, la prise de rendez-vous n'est possible que pour deux ophtalmologues ; idem pour Lille avec deux ORL, ou Nice avec trois gynécologues.

- + Recherche possible via une carte de France et statistiques médicales pour chaque région (nombre de médecins par spécialité, par ville...).
- Lacunes dans la couverture géographique ; pas d'annuaire.