



LA CRISE DU CORONAVIRUS *l'éco en Provence*

HelloCare surfe sur la vague massive de téléconsultations

La start-up ciotadenne a vu son activité exploser depuis le début de la crise

C'est peut-être le coup de pouce qu'elle attendait pour décoller. Même si, compte tenu de la situation, la start-up ciotadenne HelloCare, qui développe une solution de téléconsultation médicale, a fait le choix de rendre son service gratuit jusqu'à la fin de l'épidémie. "Ça nous prive d'une source de chiffre d'affaires importante, mais pour nous, c'était une vraie question de responsabilité", confie Mathilde Le Rouzic, qui a cofondé la jeune pousse en 2016 avec le docteur William Benichou.

Depuis que le confinement a recouvert l'Hexagone de sa chape de plomb, la cofondatrice et son équipe de 12 salariés - tous en télétravail - n'ont plus un instant de répit. "On gérait en début d'année environ 400 médecins sur deux services. À la fin du mois, on devrait être à 2 000, une augmentation absorbée quasiment intégralement depuis le 10 mars", poursuit la chef d'entreprise. Même constat du côté des patients : de 25 000 inscrits environ avant la crise, ils sont passés à près de 55 000 ! Quand aux téléconsultations, elles ont été multipliées par 5 à 10 selon les jours.

La téléconsultation pour éviter la propagation

Initialement fréquentée par les médecins généralistes, la plateforme HelloCare s'est depuis peu ouverte à d'autres professionnels de santé : sages-femmes, dentistes, kinésithérapeutes, et plus récemment, infirmiers. "Ce sont des sujets que nous avions déjà sur la table, mais l'épidémie nous a fait avancer plus vite. Nous avons tout sorti en urgence."

Gratuit pour le patient, le service HelloCare connect repose sur un système d'abonnement - 45 € par mois - réglé par le praticien, et offre la possibilité d'être remboursé par la Sécurité sociale dans la plupart des cas. L'offre, quoique reposant sur un usage encore peu répandu, avait séduit en mars 2019 Inovalis, société indépendante en investis-



HelloCare connect, héritier du HelloCare now initialement mis au point par l'entreprise de La Ciotat, permet de réaliser une consultation médicale à distance, sans frais pour le patient. /PH DR



LE PARTENARIAT

Boulangier en support

Si la jeune pousse ciotadenne tient bon la barre face à cette déferlante de demandes, c'est aussi grâce à Boulangier. Le géant français de l'électroménager et du multimédia a généreusement offert de prendre en charge une partie du support technique le temps de la crise sanitaire. "Je suis en contact avec le directeur des relations clients de Boulangier depuis longtemps, relate Mathilde Le Rouzic, il a vu sur Twitter que j'évoquais cet afflux de demandes, et m'a interrogée : 'Tu dois avoir un énorme problème de support, non ?' Je lui ai confirmé que c'était bien le cas. Nous sommes une douzaine de personnes chez HelloCare, nous sommes passés de 500 à 2 000 demandes par jour ! Or, la plupart du temps, les gens ont simplement besoin d'aide pour paramétrer la webcam, le micro... Il m'a répondu : 'Nous pouvons te mettre en place une plateforme téléphonique, nous avons vraiment envie d'aider'."

Depuis une dizaine de jours, cette plateforme - également proposée à d'autres sociétés de téléconsultations, est donc opérationnelle et guide gratuitement, grâce à un standard spécifique, les patients qui font appel à HelloCare. Boulangier y a affecté 18 salariés, un chiffre appelé à évoluer en fonction des demandes. "Ça nous a enlevé un poids énorme.", souffle Mathilde Le Rouzic.

sement et en syndication de fonds à l'étranger et Hoche Partners, auprès de qui l'entreprise ciotadenne avait clôturé une levée de fonds de deux millions d'euros pour accélérer son développement.

"Aujourd'hui, la téléconsultation se révèle très utile pour éviter la propagation du virus et la baisse de chiffre chez certains professionnels de santé, remarque Mathilde Le Rouzic. Nous espérons que cela serve de catalyseur, que les médecins se feront à cet usage qui décolle péniblement en France." Et de conclure : "Aujourd'hui, il est un peu tôt pour affirmer les choses avec précision, mais clairement nous allons devoir recruter du monde. Nous avons fait un grand bond en avant, grâce aux nombreux retours utilisateurs. Nous avons beaucoup de pistes d'améliorations." **Marguerite DÉGEZ**