

# Le Parisien

Abonnés [SociétéSanté](#)

## **Coronavirus : «Le nombre de consultations sur Doctolib a été multiplié par 100»**

Stanislas Niox-Chateau, président de Doctolib, dresse un bilan après que son entreprise de téléconsultation médicale a annoncé mettre à disposition gratuitement son service pour les nouveaux médecins utilisateurs.



« Il y avait 3500 médecins inscrits il y a un mois ; ce sont 30 000 praticiens aujourd'hui », explique Stanislas Niox-Chateau. LP/Carmen Abd Ali  
Par **Séverine Cazes**

Le 1 avril 2020 à 07h58

Vivement conseillée par le gouvernement dans le contexte d'épidémie [au Covid-19](#), la téléconsultation médicale a fait un bond depuis l'annonce [du confinement le 17 mars dernier](#). La Caisse d'assurance maladie (Cnam) indiquait ce mardi que près de 500 000 téléconsultations (486 369 très exactement) ont été facturées entre le 23 et le 29 mars.

Un chiffre en « croissance exponentielle ». C'est bien simple, la semaine dernière, plus d'une consultation sur dix (11 %) a été réalisée à distance, « contre moins de 1 % avant la crise », précise la Cnam. Le 5 mars dernier, avant l'entrée en vigueur des mesures de confinement, le leader français de la téléconsultation, Doctolib, a annoncé [mettre à disposition gratuitement son service](#) pour les nouveaux médecins utilisateurs pendant la durée de l'épidémie de coronavirus. Son

président et cofondateur, Stanislas Niox-Chateau, dresse un premier bilan.

## **Combien de téléconsultations ont été réalisées sur votre plate-forme Doctolib depuis le début de la crise ?**

**STANISLAS NIOX-CHATEAU.** Depuis un mois, le nombre de téléconsultations réalisées sur Doctolib a été multiplié par 100. Ce chiffre augmente de jour en jour. Nous sommes donc passés de 1000 téléconsultations par jour avant le 5 mars à 100 000 téléconsultations sur la seule journée de lundi 30 mars sur Doctolib! Le fait que les autorités de santé aient facilité le dispositif (*NDLR : depuis le 9 mars, non seulement [l'assurance maladie rembourse les téléconsultations à 100 %](#), mais les patients susceptibles d'être infectés par le Covid-19 peuvent solliciter n'importe quel médecin*) et que les médecins s'y soient mis aussi massivement, fait de la France l'un des premiers pays au monde avec la Chine et les Etats-Unis en termes de téléconsultations réalisées.

## **Combien y a-t-il de professionnels de santé aujourd'hui inscrits sur Doctolib ?**

Il y avait 3500 médecins inscrits il y a un mois ; ce sont 30 000 praticiens aujourd'hui. Nous avons mobilisé au début une équipe d'une centaine de salariés pour aider gratuitement les médecins à passer à la téléconsultation. Ils ont été vite débordés alors nous avons ensuite développé un système pour permettre aux médecins de s'équiper facilement en vingt minutes seulement, à partir de leur agenda Doctolib. Une grosse moitié des médecins sont des généralistes, l'autre petite moitié est composée de spécialistes, principalement des pédiatres, des gynécologues et des dermatologues. Chez les praticiens qui se sont inscrits il y a quinze jours, la plupart

gardent des consultations physiques mais le pourcentage des téléconsultations réalisées en vidéo consultations atteint déjà plus de 50 %.

### **Pensez-vous que la pratique de la téléconsultation va s'imposer après l'épidémie de Covid-19 ?**

Il existe deux modèles de téléconsultation. D'un côté, il y a des plateformes qui font travailler des médecins salariés pour réaliser des téléconsultations. De l'autre, il y a des services comme nous qui ne font que de l'intermédiation. Nous, on fournit juste une technologie aux médecins libéraux pour leur permettre d'exercer en téléconsultation. Je ne crois pas du tout au premier modèle car il casse le parcours de soins et fragilise le rôle du médecin. En revanche, ce qui va marcher pendant et après la crise sanitaire, c'est notre modèle basé sur la technologie et le service. 85 % des téléconsultations réalisées sur Doctolib ces derniers jours ont mis en relation des patients et leur médecin traitant habituel. Donc oui, c'est un usage qui est en train d'entrer dans les habitudes des praticiens et des patients. Ce système marche très bien dans les pays nordiques et asiatiques. Je pense qu'après la crise, entre 15 et 20 % de l'activité des médecins pourra se dérouler via la téléconsultation. Pour les patients c'est un gain en transports, notamment dans les déserts médicaux, et cela permet un meilleur suivi médical ; pour les médecins, c'est un supplément de confort.

### **Avez-vous profité du coronavirus pour augmenter les frais bancaires pour les médecins ?**

Absolument pas. Une dizaine de médecins — sur 30 000 inscrits — ont exprimé de l'incompréhension par rapport aux frais de paiement en ligne facturés par Doctolib pour les consultations vidéo, à savoir 1 %

du montant de ces consultations. Ces frais sont similaires à ceux payés par les médecins lorsque les patients règlent par carte bancaire au sein du cabinet. Nous ne faisons aucune marge sur ces frais qui sont facturés par notre prestataire de paiements en ligne. L'existence de ces frais a été communiquée dès le premier jour. En revanche, nous faisons bénéficier à tous les nouveaux médecins qui s'inscrivent en ce moment sur la plateforme d'un service qui coûte habituellement 79 euros par mois. Et les outils supplémentaires que nous développons, actuellement, le sont de manière bénévole. Pour nous, c'est un manque à gagner d'environ 2,4 millions d'euros sur un mois mais nous avons estimé que c'était notre engagement citoyen que de mettre la plateforme au service du plus grand nombre, et ce afin de répondre aux consignes de confinement données par l'Etat.

### **Vous avez interrogé via votre plate-forme les médecins concernant leur moral. Qu'ont-ils répondu ?**

Les trois quarts des généralistes qui nous ont répondu disent « garder le moral » malgré la situation actuelle. Sur la plateforme de partage et d'entraide que nous avons ouverte pour les médecins, près de 80 000 visiteurs uniques chaque jour viennent échanger des conseils entre pairs, récupérer de l'information, etc. Mais pour les cabinets de kiné, de podologues ou de dentistes qui sont fermés actuellement, la situation est très dure. On a construit avec eux des outils pour préparer la reprise d'activité en gardant le contact avec leurs patients, en décalant les rendez-vous annulés, en gérant les urgences, etc.