

# Reportage pour l'Observatoire de la e-santé dans les pays du Sud



FONDATION PIERRE FABRE



L'APPLI QUI MET LES PATIENTS LES PLUS  
DEMUNIS EN CONTACT AVEC LES MEDECINS

Arnaud Auger



Décembre 2015, Jakarta, Indonésie

*Rencontre avec le Docteur Jacques Durand, fondateur de DoctorGratis à Jakarta, en ce 29 décembre 2015. Nous discuterons toute une journée avec lui et Davy, l'une des médecins de garde parmi les plus actives du réseau. Oui, DoctorGratis, c'est une cinquantaine de médecins rémunérés à temps partiel, échangeant via leur téléphone mobile avec des centaines de milliers de patients à travers le monde. Comment ? Pourquoi ? Avec quels résultats ? Quels bénéfices pour la santé ? Quelles difficultés rencontrées ? Quels objectifs ? Comment serait-il possible d'aider DoctorGratis à améliorer encore le service qu'il propose et d'augmenter le nombre de patients pouvant y accéder ? Découvrez tout de ce projet qui figure parmi les leaders de l'e-santé dans les pays émergents.*

## La genèse de DoctorGratis

Le Docteur Jacques Durand, fondateur de DoctorGratis, est arrivé en Indonésie pour la première fois lors d'une mission humanitaire, il y a près de 10 ans. Il y est ensuite revenu plusieurs fois, avant de s'y installer définitivement. Il a d'abord créé une clinique de chirurgie esthétique très rémunératrice, dans ce pays à l'économie en forte croissance. Puis, le Docteur Jacques Durand a revendu sa clinique pour se consacrer à DoctorGratis.

Comment le projet de DoctorGratis s'est-il formé ? En tant que docteur, a fortiori en tant que l'un des seuls docteurs occidentaux du pays (qui aujourd'hui encore ne compte que 60 000 expatriés, sur près de 250 millions d'habitants, soit moins de 0,024% de la population totale), il était très sollicité par des amis pour un avis médical. Il s'est ainsi rendu compte qu'il existait un besoin d'information et de réassurance. Le problème de la qualité des informations trouvées sur Internet étant tout aussi important que le besoin de confiance.

En 2013, le Docteur Durand lance un réseau social médical, une plateforme collaborative et d'échanges sur les symptômes et cas médicaux... Il se rend vite compte que les Indonésiens sont beaucoup plus réticents que les Français à faire état de leurs problèmes médicaux en public, et ce même en ligne. Cependant, l'une des fonctionnalités du site internet qu'il propose est très sollicitée : il s'agit du *tchat* – messagerie instantanée – qui permet une mise en relation, en direct et en privé, avec un médecin, notamment pour avoir une première information et des conseils médicaux, simples, généraux, et avisés.

De plus, s'il est souvent difficile pour des personnes n'ayant pas fait d'études de pouvoir rédiger elles-mêmes une description complète des symptômes, le format de l'échange, du *tchat* (avec des phrases simples, questions, relances et demandes de précision de la part des médecins) permet également de démocratiser l'accès à l'avis médical.

C'est pourquoi, en 2014, le Docteur Jacques Durand a décidé de se concentrer sur le *tchat*, et d'en faire une application mobile adaptée à la discussion et au terminal de communication privilégié des utilisateurs des pays du Sud : le smartphone.



## Comment fonctionne DoctorGratis ?

Côté utilisateurs, les patients du monde entier en recherche d'avis médicaux sérieux, mais abordables, découvrent l'application DoctorGratis, avec la promesse de pouvoir échanger gratuitement avec un médecin. Ils la téléchargent, s'inscrivent et peuvent, en effet, discuter par messagerie instantanée avec des médecins en langue indonésienne, française et anglaise. Les patients peuvent ainsi faire part de leurs symptômes, envoyer des photos, poser des questions à un médecin, qui peut analyser la situation, donner son avis, conseils et recommandations (même s'il ne peut évidemment pas faire de prescription). Les patients, à l'issue de la discussion, peuvent donner une note sur la qualité de l'échange avec le médecin.



Côté médecins, ils ont été sélectionnés (la Doctoresse Davy que nous avons rencontrée, a été recommandée par l'une des premiers médecins du réseau) et sont rémunérés pour répondre aux patients en direct, pendant des heures dédiées (la Doctoresse Davy, en Indonésie, prend des créneaux entre 12 et 19h, mais des médecins sont disponibles partout, entre 8h et 22h en moyenne). DoctorGratis est donc une activité parallèle, complémentaire pour les médecins, à côté de leur activité en tant que libéral ou hospitalier. « *Cela permet aux médecins de trouver un équilibre, de ne pas être en permanence que dans des consultations virtuelles* » explique le Docteur Jacques Durand. En effet, la Doctoresse Davy confirme que les heures de garde qu'elle peut faire depuis chez elle pour DoctorGratis lui permettent d'avoir une plus grande liberté. De plus, cette expérience au contact de patients à l'international, et parfois de clients qu'elle ne côtoierait pas à l'hôpital, lui permet de progresser dans son expérience de praticienne.

Le Docteur Jacques Durand explique aussi que la première mission des médecins est de rassurer, d'informer, afin de permettre aux patients de réduire leur stress et de faire de choix plus rationnels.

Côté DoctorGratis, la société créée en 2013 et domiciliée à Singapour en raison de facilités législatives pour une possibilité accrue de partenariats internationaux, même si les activités se sont d'abord concentrées sur l'Indonésie. Le fondateur Jacques Durand a nommé un directeur français, Emmanuel Pradot, présent à Singapour pour gérer l'opérationnel. Il y a également une comptable française à Jakarta. Enfin, un directeur technologique en la personne de Sébastien Letélie, également Français, est basé à Strasbourg. La plupart du développement de l'application a été faite en Chine, mais le Docteur Jacques Durand aimerait pouvoir à l'avenir recruter des développeurs français. La technologie de *chat* – messagerie instantanée – existe et est sécurisée, et DoctorGratis dispose aussi d'« *un back end solide, capable d'assumer des charges de visites importantes* » selon le Docteur Jacques Durand.

DoctorGratis, c'est aussi 3 équipes de médecins, en Indonésie (de langue indonésienne et anglaise), à Madagascar (en français) et au Nigéria (en langue anglaise). En Indonésie, les médecins ont pu être recrutés grâce au réseau du Docteur Jacques Durand et de sa femme, également chirurgienne à l'hôpital de Jakarta. Au Nigéria et à Madagascar, DoctorGratis a fait paraître des offres d'emploi dans les revues médicales, et a interviewé les candidats pour les sélectionner.

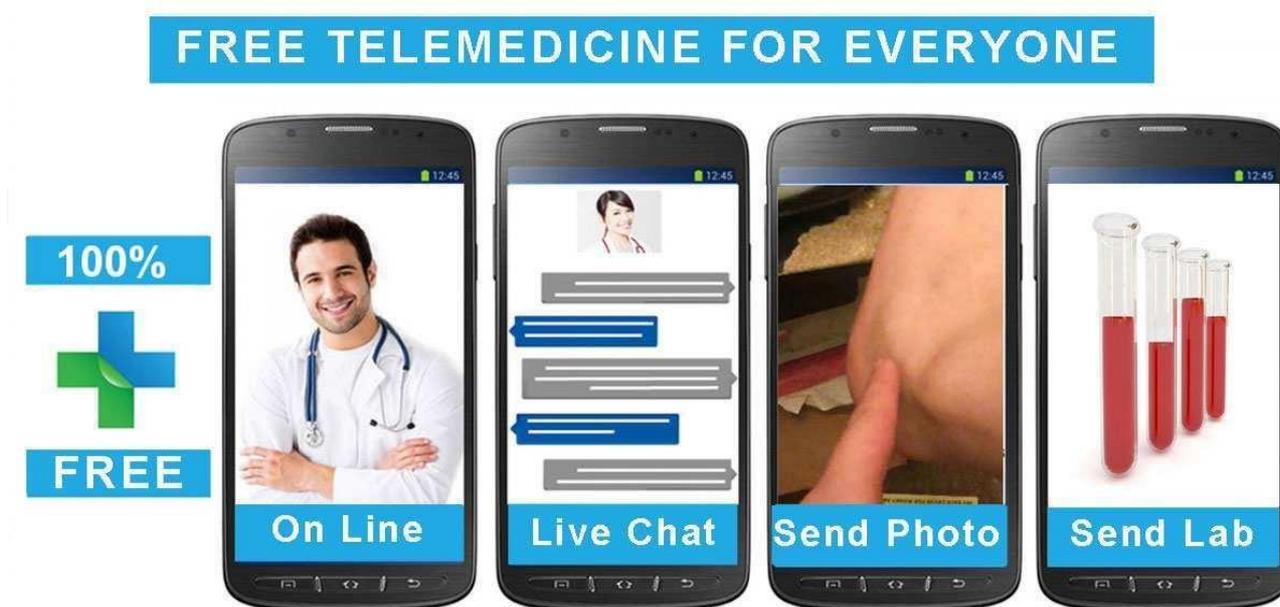
Il n'y a pas de formation, au-delà des 2 heures de prise en main des applications mobile DoctorGratis, mais il existe un accompagnement permanent des médecins en direct lors de leurs consultations. En effet, le Docteur Jacques Durand et d'autres médecins expérimentés peuvent voir en direct les conversations entre médecins et patients, et intervenir directement auprès du médecin en charge pour apporter des conseils et recommandations, autant sur la forme que le fond. Même si la messagerie instantanée ne requiert pas de haut débit, DoctorGratis a dû trouver des bureaux avec une connexion internet stable, pour permettre aux médecins d'assurer leurs heures de garde sans interruption technique.

## Quels bénéfices en matière de santé ?

Les bénéfices en matière de santé générés par DoctorGratis sont de deux ordres : ils concernent la prise en charge des patients, et la formation des médecins. Pour les patients, il s'agit d'offrir un premier contact médical à ceux pour qui les contraintes géographiques et financières pèsent sur la décision de consulter un médecin. Gratuit et accessible partout, DoctorGratis offre ainsi un premier avis permettant de rassurer, et le cas échéant d'encourager le patient à aller voir un médecin traitant.

Les patients bénéficiaires de DoctorGratis sont donc potentiellement tous ceux équipés d'un smartphone et d'une connexion internet, et qui ont un besoin ponctuel d'avis médical simple. Le Docteur Jacques Durand nous révèle que la plupart sont des femmes, et l'utilisent à propos de problèmes liés à la grossesse et à la petite enfance. Ensuite, viennent les cas de cancer – le Docteur Jacques Durand raconte le cas d'un patient qui après avoir fait les deux premières étapes de chimiothérapie, se demandait si cela valait vraiment la peine d'aller faire la troisième séance. Les problèmes dermatologiques sont la quatrième cause pour laquelle les patients viennent demander un avis, notamment grâce à l'envoi de photos. Ensuite viennent les problèmes de poids, et ceux concernant les maladies sexuelles.

Pour le cas des Etats-Unis, le deuxième pays en termes d'utilisation de DoctorGratis, le Docteur Jacques Durand nous révèle qu'il s'agit pour beaucoup d'adolescents pouvant avoir honte de leur problème et/ou ne disposant pas encore de moyens de paiement.



Le Docteur Jacques Durand insiste sur le fait que DoctorGratis offre avant tout une réponse au besoin de réassurance, d'information fiable et un soutien psychologique pour aider à la prise de décision, en donnant notamment des orientations.

Pour les médecins, comme l'explique la Doctoresse Davy, DoctorGratis permet d'acquérir de l'expérience, de se former à la compréhension des symptômes, tels qu'énoncés par les patients. **DoctorGratis permet aux médecins d'ajouter un tag à une conversation, pour pouvoir agréger les discussions autour d'une même problématique.** L'interface administrateur permet d'accompagner les médecins dans leur échange, en direct avec les patients.

## Une réussite fulgurante ! Doctor Gratis victime de son succès ?

Evidemment, pouvoir échanger gratuitement, en direct et de manière privée, où que l'on soit dans le monde, est une proposition de valeur capable de répondre à un besoin réel.



C'est ainsi que DoctorGratis affirme compter aujourd'hui près de **3 millions d'utilisateurs actifs à travers le monde**. Chaque jour, DoctorGratis permet jusqu'à **1 200 consultations** (dont 40% en moyenne de nouveaux utilisateurs). Dans l'ordre, voici les pays où l'application est la plus populaire : l'Indonésie, l'Inde, les Etats-Unis, la Grande Bretagne et le Nigeria.

Doctor Gratis a initialement fait un peu de promotion pour se lancer, notamment en Indonésie, avant de revenir à des méthodes plus organiques, étant donné la puissance du bouche-à-oreille et le caractère massif de la demande d'avis médical gratuit, ainsi que l'impossibilité financière de recruter indéfiniment des médecins. En effet, si les médecins sont recrutés à temps partiel, que leur rémunération n'est qu'un complément de revenus, et même si ces médecins ont des standards de rémunération modestes propres à leurs pays respectifs \$ (Indonésie, Madagascar et Nigeria), DoctorGratis n'a pas encore les moyens de faire face à toutes les dépenses, pour pouvoir répondre à toute la demande potentielle.



*Dr Davy, médecin pour DoctorGratis & Arnaud Auger, consultant pour la fondation Pierre Fabre*

## Quel modèle économique ?

Comment rendre viable le projet de rémunérer des médecins pour offrir des consultations gratuites aux patients ? Le Docteur Jacques Durand s'est dit qu'étant donné le besoin réel, il fallait d'abord trouver une solution pour y répondre, qui devait être satisfaisante et populaire afin de trouver des soutiens financiers. DoctorGratis est donc financé par des fonds propres. Le Docteur Jacques Durand est-lui-même associé à 80% des parts. 20% ont été investis par un autre entrepreneur français dans le numérique en Indonésie.

Voyons donc d'abord quels sont les coûts. 70% des coûts sont représentés par les rémunérations des médecins, ensuite le développement et la maintenance technologique représentent près de 25% des coûts, quand le management et les efforts marketing n'en totalisent que 5%. Le fondateur ne se rémunère donc pas sur DoctorGratis, et est même employé à côté comme directeur médical pour une application « *premium* » dit-il, autour des objets connectés, de l'intelligence artificielle. Cela lui permet d'apprendre beaucoup de choses qui pourraient être utiles pour DoctorGratis à l'avenir.

Ensuite, même si des modèles économiques sont encore à développer, DoctorGratis fait déjà des rentrées d'argent, via les utilisateurs eux-mêmes : en effet, si DoctorGratis est gratuit pendant 24h, les utilisateurs sont ensuite invités à faire une donation s'ils sont satisfaits du service et veulent continuer à en bénéficier. Le montant de la donation est fonction du lieu d'origine du patient. 45 000 roupies indonésiennes pour 6 mois (soit près de 30 centimes d'euros par mois) en Indonésie, 1 euro par mois en France, 1 livre par mois en Grande Bretagne, 2 dollars par mois aux Etats-Unis. Les patients peuvent aussi se voir offrir / sponsoriser facilement des mois, ou nombres de consultations gratuites, par des organismes tiers, via des codes à activer. **DoctorGratis peut ainsi proposer à un partenaire d'offrir 10 000 consultations à des patients.**

De plus, les docteurs sur DoctorGratis, sont médecins généralistes : si les patients veulent consulter un spécialiste, ils peuvent le faire via un réseau de spécialistes sur l'application, en payant cette fois-ci près de \$9 par mois et \$40 à la consultation, et ce où que soit le patient. Rappelons qu'un spécialiste comme un dermatologue en Indonésie coûte \$15 dans un hôpital public, et entre \$40 et \$50 en clinique privée.

Au-delà des utilisateurs eux-mêmes, l'audience qualifiée et considérable de DoctorGratis peut intéresser des partenaires commerciaux, ainsi que des organisations à but non lucratif. C'est ainsi que l'assureur Axa a offert aux patients en Indonésie 3 mois d'assurance gratuite (à renouveler de manière payante si les patients le souhaitaient). Les principaux opérateurs téléphoniques indonésiens et pakistanais ont également compensé DoctorGratis pour la consommation de data de ses utilisateurs.

DoctorGratis a été contacté par un organisme de crédit, pour proposer sa solution de financement des frais d'hospitalisation (\$400 à \$800 validés sous 24h à 15%), afin de permettre de répondre aux besoins immédiats et urgents de patients devant être traités dans les délais les plus brefs.

Malgré ses faibles moyens et afin de respecter sa mission sociale de santé, DoctorGratis a donc dû refuser des propositions commerciales. Le Docteur Jacques Durand l'affirme : il rêverait de pouvoir avoir le soutien d'organisations non gouvernementales et/ou humanitaires pour financer en partie DoctorGratis, et constituer un comité médical et un comité éthique, pour valider ou non le choix de partenariats commerciaux pour le développement responsable de DoctorGratis.

## FreeTelemedicine and Demographics



Survey with data from February 2015

### Quelles difficultés rencontrées ?

Comme expliqué précédemment, la première difficulté rencontrée par DrGratis est de financer des médecins pour faire face à la demande. En effet, c'est extrêmement frustrant de devoir limiter le nombre de patients pouvant bénéficier des prestations de télémédecine de DoctorGratis.

Pour résoudre ce problème, il faudrait avoir des responsables de partenariats commerciaux se trouvant dans différents pays (comme l'Inde où les patients sont particulièrement intéressés par DoctorGratis, mais où l'application doit se faire discrète, puisque DoctorGratis n'y a pour l'heure aucun partenaire potentiel pour financer cette demande massive). Nous l'avons vu, il y a aussi besoin d'un comité éthique, capable, au-delà du simple jugement du Docteur Jacques Durand, de déterminer la cohérence ou non d'un potentiel partenaire avec les valeurs de DoctorGratis.

Il y aurait également besoin d'un *quality manager*, chargé d'assurer le suivi des consultations en ligne et de coacher les différents médecins pour les accompagner davantage, en établissant des bonnes pratiques et en mutualisant les enseignements pour toute la communauté de médecins.

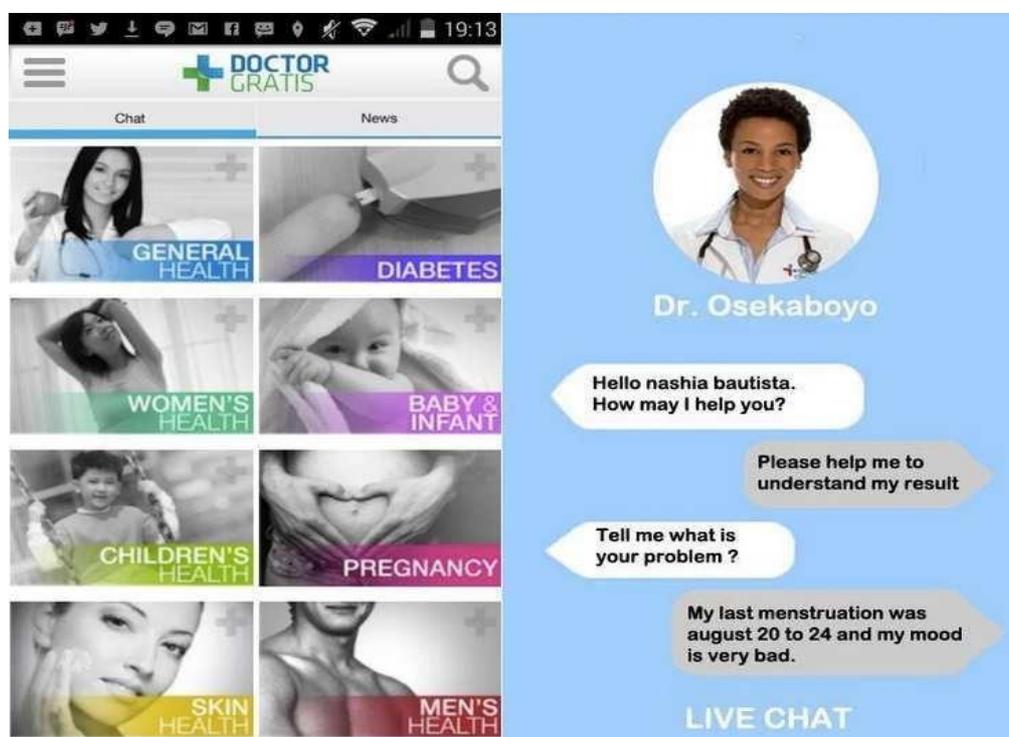
A noter que DoctorGratis ne fait pas face à la moindre difficulté d'ordre réglementaire dans l'exercice de sa mission de télémédecine. Pour commencer, avant d'échanger avec un médecin, l'application affiche un avertissement au patient pour l'informer que l'avis médical ne remplace pas une vraie consultation.

Les Etats-Unis acceptent cette prestation de télémédecine compte tenu de son caractère social. **De plus, l'application faisant disparaître les échanges du téléphone une fois la conversation terminée, et l'application ne disposant pas de l'hébergement de dossier médical du patient, elle ne menace en rien la vie privée du patient.** Enfin, en France, étant donné que les médecins ne font pas de prescription, l'avis médical n'est soumis qu'à la réglementation du pays du médecin. De plus, DoctorGratis ne revend pas les données du patient sans son accord, même si les informations peuvent être « anonymisées » à des fins d'études.

## Quels sont les objectifs de DoctorGratis ?

Le Docteur Jacques Durand l'affirme, il y a deux niveaux d'objectifs pour DoctorGratis : le premier niveau concerne l'application elle-même, et le second, son expansion.

En ce qui concerne l'application elle-même, le Docteur Jacques Durand veut d'abord continuer à l'améliorer, pour toujours mieux répondre aux besoins des patients. **Il se donne 8 mois avec Sébastien Letélié pour finaliser une version avec un magazine en ligne, des contenus agrégés, la possibilité d'avoir une discussion asynchrone avec un médecin, afin de pouvoir répondre à encore plus de demandes de consultation.** Toujours dans ce même objectif, le fondateur de DoctorGratis envisage aussi une plateforme, où des médecins pourraient proposer des consultations bénévolement, pour se faire connaître, se former, voire également se faire payer immédiatement sans commission de la part de DoctorGratis. Etant donné que les problématiques liées aux nouveau-nés sont les plus récurrentes, pourquoi pas aussi offrir des consultations avec des sages-femmes ?



Même si la technologie de back end est robuste au trafic selon Jacques Durand, l'interface reste à améliorer. L'objectif est d'avoir du contenu le plus localisé possible. Dès l'ouverture de l'application, on pourrait entrer par région et thématique. L'application pourrait aussi proposer un identifiant unique et sécurisé pour que, s'il le souhaite, le patient puisse avoir un dossier médical, et ainsi faciliter son suivi.

En plus de l'application pour les utilisateurs, DoctorGratis voudrait créer une application destinée uniquement aux docteurs, afin d'échanger des informations et bonnes pratiques.

Au-delà de l'objectif d'améliorer et de finaliser l'application pour répondre encore mieux aux besoins des patients et médecins, une ambition est l'expansion de l'application vers un plus grand nombre d'utilisateurs. Avec aujourd'hui 3 millions d'utilisateurs actifs, l'objectif est d'atteindre les **10 millions, en obtenant 200K€** pour recruter des équipes (médecins, *quality managers*, responsables de partenariats).

## La première destination que le Docteur Jacques Durand a en tête ? L'Afrique francophone !



Doté d'une équipe de médecins à Madagascar qui, contrairement aux équipes anglophones n'est pas encore surchargée, il pourrait pousser l'usage de son application en Afrique francophone, avant même de finaliser l'application. Pour cela, le Docteur Jacques Durand s'appuiera sur le réseau de son oncle, lui-même directeur de 13 hôpitaux au Congo. Cependant il cherche des partenariats et rêve de pouvoir s'appuyer sur l'O.I.F. (Organisation Internationale de la Francophonie), quitte à peut-être créer une équipe de Médecins pour *DocteurGratuit* au Bénin.

Au-delà de l'Afrique francophone, Jacques Durand veut étendre DoctorGratis dans chacune de ces régions : Amérique Latine (peut-être depuis Cuba), Inde, Afrique anglophone Monde Arabe (peut-être depuis la Jordanie), le reste de l'Asie du Sud (avec peut-être une présence aussi au Vietnam), et enfin les pays lusophones depuis l'Angola. Car oui, l'objectif est de pouvoir proposer des échanges avec des médecins partout dans le monde, en anglais, en français, en espagnol, en portugais, en arabe et en indonésien notamment. Il faudrait simplement un représentant dans chacune de ces régions, pour établir des partenariats et financer les médecins locaux. Même les Etats-Unis pourraient être à explorer, avec une mission sociale à ne pas négliger puisque près de 30 millions d'Américains, pourtant assurés, renoncent à consulter un médecin pour une question de coût.

Oui, quand on demande au Docteur Jacques Durand, quels conseils il donnerait à d'autres porteurs d'initiatives e-santé, il répond : « *Si le porteur de projet est en France, il faut qu'il pense tout de suite aux pays émergents de la francophonie. Les Géants de la e-santé seront dans les pays émergents où les utilisateurs sont plus nombreux, plus « early adopter » – adeptes des innovations - , les besoins y sont plus criants, il y a moins de compétitions et moins de réglementations.* »



## Quels soutiens & partenariats possibles et pertinents pour DoctorGratis ?

Premièrement, dans son modèle de financement de consultation par des partenaires, le soutien au moins symbolique d'un organisme reconnu pourrait aider à continuer de **crédibiliser DoctorGratis pour lui donner du poids dans ses négociations.**

Deuxièmement, le Docteur Jacques Durand a clairement exprimé son souhait de **composer un comité éthique et médical pour l'accompagner dans les choix des partenaires commerciaux.** Le comité pourrait rédiger une charte éthique de la télémédecine aussi à respecter pour les nouveaux médecins sur DoctorGratis.

Troisièmement, **DoctorGratis pourrait bénéficier de mise en relation avec d'autres organismes comme l'O.M.S.** (Organisation Mondiale de la Santé), **l'UNICEF** (Fonds des Nations Unies pour l'enfance), **l'ONUSIDA** (agence de l'ONU pour coordonner les initiatives contre le SIDA), **l'O.I.F.** (Organisation Internationale pour la francophonie), ou encore **Free Basics de Facebook** (programme de consommation de données offertes par Facebook et les opérateurs téléphoniques des pays en voie de développement) pour sa promotion.

Quatrièmement, pour la formation des médecins, **DoctorGratis aimerait offrir des workshops,** ateliers pour former ses médecins à la télémédecine.

Cinquièmement, DoctorGratis pourrait conclure **des partenariats avec des espaces de coworking et fournisseurs d'accès à internet** pour ses médecins qui, comme au Nigéria, doivent avoir accès à un internet fiable et sécurisé.

Sixièmement, DoctorGratis verrait évidemment d'un bon œil **tout soutien ou sponsor intéressé d'offrir des consultations aux patients, par pays ou problématique.** DoctorGratis permet déjà à des tiers partenaires d'avoir un suivi précis de son activité, par pays ou pathologie, en temps réel, et peut faire l'objet de *reporting* précis. Le Docteur Jacques Durand voudrait d'ailleurs aller encore plus loin, en développant la data visualisation en temps réel (via adresse IP, âge, sexe, langue, satisfaction).

Au-delà de l'aide que DoctorGratis pourrait recevoir, le Docteur Jacques Durand est tout aussi disposé à aider. Par exemple, **il serait prêt à mettre à disposition toutes les conversations anonymisées pour un doctorant qui pourrait étudier, dans le cadre d'une thèse, les formulations des problèmes épidémiologiques et symptômes, pour mieux comprendre les patients.** Cette thèse pourrait être financée par un organisme via une convention CIFRE. Pour aller encore plus loin, le Docteur Jacques Durand suggère qu'il serait aussi intéressé par l'étude des spécificités culturelles, des bonnes pratiques liées aux cultures et religions dans l'expression des symptômes.



## Conclusion

Cette enquête de terrain s'est révélée très instructive et positive. Nous avons pu tirer de nombreux enseignements en termes d'e-santé dans les pays du Sud, grâce à l'expérience du Dr. Jacques Durand et de DoctorGratis.

Nous avons également pu approfondir et mieux comprendre les contraintes, les objectifs et bénéfices en termes de santé de DoctorGratis. La mission sociale que se donne le Dr Jacques Durand, ses choix en termes de modèles économiques à la fois pérennes, viables, autonomes et éthiques sont très encourageants.



*Dr. Jacques Durand, fondateur de DoctorGratis & Arnaud Auger, associé à StartupBRICS, membre de l'Observatoire de l'e-santé dans les pays du Sud de la Fondation Pierre Fabre.*