

Hausse des téléconsultations : Boulanger aide Hellocare à gérer la crise

Pour aider Hellocare à gérer la hausse considérable de son activité, Boulanger, l'acteur français des équipements ménagers, a décidé de soutenir la startup en mettant à sa disposition des équipes techniques.

Face au contexte actuel, les méthodes alternatives pour obtenir des informations médicales et un suivi personnalisé se multiplient. En tête de gondole : la télémédecine et les téléconsultations. Ces dernières sont passées du nombre de 40 000 en février dernier à 600 000 sur ce mois de mars, selon les chiffres de l'Assurance Maladie. Hellocare, startup spécialisée dans ce domaine, en fait a fait l'expérience ces dernières semaines.

Les téléconsultations en forte hausse

La solution, développée en 2019 par Mathilde le Rouzic et le Docteur William Benichou, met en relation les patients et les professionnels de santé grâce à une plateforme de téléconsultation. Hellocare souhaite donc à l'origine toucher patients et médecins connectés, et se trouve aujourd'hui au coeur de la demande d'une population réduite au confinement.

Mathilde le Rouzic, co-fondatrice de la solution, témoigne : *"Nous avons une*

augmentation très forte de notre activité, avec un nombre d'utilisateurs de nos solutions qui est multiplié par 10 sur les deux dernières semaines. Cette hyper croissance soudaine nous a obligés à mettre toute l'équipe sur le pont 7/7 et à structurer tous nos process en urgence." Pour cette startup habituée à gérer une cinquantaine d'appels par support, faire face à une explosion de la demande n'est pas un moindre effort : chaque support est passé du jour au lendemain à 1500 appels, un chiffre pouvant monter jusqu'à 2700 appels lors des pics. Et le taux d'inscriptions des médecins a parallèlement été multiplié par 9.

Pour gérer cette crise, il a fallu s'adapter, et vite. Premier geste de la part de la startup : rendre gratuit le service depuis le 4 mars dernier. Mais pour répondre à la demande exponentielle suite à la mise en ligne gratuite du service *"il a été nécessaire d'adapter beaucoup de choses, la solution en elle-même pour permettre à des professionnels de santé autres que les médecins d'utiliser la télé-consultation (sage-femmes, kinés, psychologues...) et l'hébergement (nous avons triplé l'infrastructure)"* , explique Mathilde le Rouzic. Et pour satisfaire toutes ces demandes, il a fallu un soutien avant tout technique et humain.

Un grand groupe à la rescousse d'une startup

Si c'est plutôt généralement l'inverse que l'on voit se produire dans l'écosystème (une startup aidant un grand groupe à diversifier ses solutions et se développer), la crise change certains paradigmes et fait apparaître de nouvelles manières de collaborer. Aujourd'hui, c'est bien un grand groupe qui vient à la rescousse d'une startup pour l'aider à gérer une situation qui demande de délivrer à grande échelle. C'est le cas de Boulangier, acteur majeur de l'équipement électroménager en France. Le groupe, qui souhaitait dès le début de la crise apporter son soutien aux soignants a trouvé, en accompagnant Hellocare, une solution pour se rendre utile.

C'est donc pour faciliter le déploiement massif de la téléconsultation médicale que Boulangier s'est engagé aux côtés des plateformes Hellocare. Comment ? En mettant à disposition de la jeune pousse des équipes techniques qui répondent aux questions des patients et des médecins inscrits sur ces plateformes et les aident à l'utilisation de la téléconsultation via un numéro spécifique : 09 70 26 85 90. Pour ce faire, Boulangier a mis au service d'Hellocare les équipes du Boulangier Customer Care, le service client et expérience utilisateur de la marque. Une partie des experts du service sont dédiés à répondre spécifiquement aux demandes des plateformes de téléconsultation, et aident notamment les utilisateurs à se créer un compte et brancher le matériel nécessaire à ce que le service fonctionne.

“Cette étape est cruciale dans nos processus car elle garantit que le médecin et le patient pourront se parler sans perdre de temps à gérer des aspects techniques le jour du rendez-vous de consultation en vidéo. Nous avons réussi à construire en 4 jours le script d’accompagnement, Boulanger a été très réactif. Leur aide nous a permis de sortir la tête de l’eau et de nous concentrer de nouveau sur l’équipement des soignants en solutions de télémédecine” , souligne la co-fondatrice d’HelloCare.

Pour cette dernière, même s’il est compliqué de tirer des conclusions à ce stade, où l’urgence prédomine encore, la tendance actuelle révèle un enjeu important sur l’accompagnement de l’usage : si les professionnels de la santé sont en train de vivre une révolution à marche forcée, il en est de même pour certains secteurs comme l’éducation. Une transformation à suivre de près, qui pourrait, qui sait, bousculer nos usages de demain ?