

One Week, One Tech *by Périclès*

Care Labs, Vincent Daffourd



Vincent Daffourd, est ce qu'on peut appeler un entrepreneur social. Après une première Start Up créée à 19 ans, il enchaîne les aventures entrepreneuriales (Agence de conseil en communication puis agence de relation presse). En juin 2014, il fonde avec 9 autres entrepreneurs la société CARE LABS.



Nathalie Rackovic, dispose de vingt ans d'expérience, dont douze au sein du groupe AG2R La Mondiale, en pilotage de projets Produits, Réglementaires, Organisationnels ou IT dans le domaine de l'assurance de personnes. Aujourd'hui Directeur chez Périclès Services, Nathalie est notamment responsable des offres Santé/Prévoyance.

***Nathalie Rackovic** – Bonjour Vincent, je suis très heureuse de te recevoir aujourd'hui dans les locaux de Finance Innovation pour cette nouvelle rencontre One Week One Tech co-organisée par Finance Innovation et Périclès Group. Nous sommes là pour parler de la société Care Labs que tu as créée en juin 2014.*

Tu définis ton entreprise comme un acteur de l'innovation sociale et technologique. Peux-tu nous en dire quelques mots ?

Vincent Daffourd – Pour revenir sur la création de l'entreprise on a cofondé Care Labs à dix cofondateurs, dix entrepreneurs sociaux aux expertises et aux compétences complémentaires pour porter un projet d'innovation sociale. On se sert de la technologie pour innover socialement et non pas de la technologie pour innover technologiquement. La solution qu'on a développée est une solution de services financiers autour du secteur de la santé : service de tiers payant et service de paiement pour les patients, pour les professionnels de santé et pour les assureurs. Notre solution s'adresse à l'ensemble de l'écosystème c'est ce qui la rend atypique.

***Nathalie** – Peux-tu nous en dire un petit peu plus sur l'histoire humaine de cette création d'entreprise et d'où est venue cette idée de créer Care Labs et ces services innovants qui sont là pour simplifier l'univers de la santé ?*

Vincent – Care Labs a été créé sur la base d'une expérience personnelle, une expérience de patient. Je suis atteint d'une maladie pulmonaire assez grave malheureusement et j'ai donc pu découvrir certaines failles dans notre système, en tout cas certains points d'amélioration. Lorsque j'étais hospitalisé à plein temps, j'ai eu le temps de m'investir sur la création de ce projet et bien sûr de l'affiner ensuite grâce à diverses rencontres et également grâce à une reprise d'études. J'ai en effet repris mes études, un Master 2 en Management de l'Innovation Sociale et j'ai également intégré HEC Paris sur un parcours Master qui m'a bien boosté.

One Week, One Tech by Périclès

Care Labs, Vincent Daffourd

Nathalie – Quel est le profil des hommes et des femmes qui t'accompagne dans cette aventure ? Vous êtes combien de collaborateurs aujourd'hui ?

Vincent – On est passé de deux à sept puis de sept à douze et maintenant on est une trentaine chez Care Labs, dont un expatrié qui est à Londres et qui dirige notre filiale anglaise. Nous avons en effet gagné très récemment un marché avec le NHS England, la sécurité sociale anglaise.

Leur profil est plutôt IT pour une bonne dizaine d'entre eux et ensuite on a des profils marketing, finance évidemment, compliance et légaux, des sujets extrêmement importants dans nos secteurs puisqu'on est à moitié FinTech, à moitié HealthTech et presque InsureTech. On a vraiment un grand nombre de sujets légaux à aborder et enfin bien sûr, des profils back office.

Nathalie – Vos solutions, à qui s'adresse-t-elle ?

Vincent – Les solutions qu'on développe chez Care Labs ont pour objectif de faciliter la vie de l'ensemble de l'écosystème, ou de permettre aux financeurs et aux donneurs d'ordre de réaliser des économies structurelles. Nos solutions s'adressent commercialement aux organismes complémentaires d'assurance maladie à qui on propose :

- Des solutions logicielles qui permettent à leurs assurés d'accéder plus facilement aux professionnels de santé grâce à des outils de prise de rendez-vous en ligne et d'agrégation de prise de rendez-vous en ligne en marque blanche directement intégré dans leurs systèmes d'information et dans leur application destinée à leurs propres utilisateurs ;
- Des solutions qui permettent également de faciliter le paiement des prestations de santé. Elles sont embarquées dans les solutions directement livrées aux bénéficiaires de ces compagnies d'assurance, de ces mutuelles ou de ces institutions de prévoyance ;
- Des solutions de paiement de tiers payant dématérialisés ou on digitalise complètement la carte de tiers payant en la rendant dynamique, sur mobile et non pas seulement en simple PDF ;
- Des services de paiement : des fractionnements de paiement sur des restes à charge importants, du différé de débit sur la carte bancaire du patient de façon totalement interopérable et toujours en marque blanche.

Du côté des professionnels de santé, on leur permet également d'encaisser leurs honoraires de façon extrêmement simple sur mobile, sans hardware tout simplement, avec une application gratuite à télécharger et également sur l'ordinateur, sur leurs postes de travail, soit en intégration directe avec leur logiciel métier soit directement à partir de notre portail.

Nathalie – Si je résume bien la solution que tu proposes, c'est finalement une carte de paiement un peu magique qui est là pour que les assurés n'aient plus de reste à charge. En tout cas c'était l'objectif du tiers payant généralisable. On peut le résumer comme ça ?

Vincent – L'objectif principal de notre solution c'est de réduire le renoncement aux soins par manque de moyens ou par manque d'accès aux professionnels de santé eux-mêmes. Cela passe à nos yeux par une simplification de l'accès aux professionnels de santé tout d'abord puisqu'il faut forcément

One Week, One Tech *by Périclès*

Care Labs, Vincent Daffourd

trouver le bon professionnel qui accepte de nous recevoir et également par des solutions monétiques qui ne soient pas synonyme de stigmatisation pour le patient qui n'a pas les moyens de s'offrir un soin. Notamment les soins dentaires où le reste à charge est régulièrement très important même lorsqu'il est couvert par une très bonne complémentaire, voire par une très bonne sur-complémentaires. Ce reste à charge, nous on est capable de le fractionner en trois, demain en dix, de façon totalement gratuite pour le bénéficiaire et pour le professionnel de santé. Le tout, en payant immédiatement le professionnel de santé et en faisant l'avance des frais pour le patient.

Le professionnel de santé n'a aucun changement à produire dans son organisation habituelle, Il va encaisser les honoraires de la part de son patient directement, dans un flux agrégé (sans distinction de flux sur son relevé de compte). Il perçoit ensuite, immédiatement, son règlement d'une façon totalement sécurisée et garantie tandis que le patient va pouvoir très simplement fractionner, échelonner son paiement en fonction de ses moyens.

Nathalie – Ce concept s'inscrit tout à fait dans le panorama réglementaire de la protection sociale notamment avec le tiers payant généralisé ou généralisable mais aussi avec en face des opérateurs spécialisés en tiers payant (Almerys, Cegedim, etc). Sont-ils des partenaires pour les solutions que tu développes ?

Vincent – Alors tout à fait, les opérateurs de tiers payant historiques notamment Cegedim, Viamedis ou encore Cartes Blanches Partenaires sont des partenaires et pour certains, des distributeurs et des intégrateurs de notre solution. Cegedim a notamment intégré nos solutions, directement dans leurs offres commerciales et dans leurs offres techniques. Donc oui, ce sont vraiment des partenaires.

Quant au tiers payant, nous on pense plutôt à une forme de tiers payant universel. C'est vraiment la terminologie que l'on emploie : tiers-payant universel. Cela permettrait finalement, sans aucune aspérité du côté des professionnels de santé, d'atteindre l'objectif qui était la dispense d'avance de frais pour le patient. C'est notre objectif également à travers la création de Care Labs. Le patient va être dispensé de cette avance de frais sans qu'à aucun moment le professionnel de santé qui doit faire partie de la négociation ne soit impacté par le changement que nous lui proposons. C'est notre réponse : une solution interopérable avec toutes les banques, toutes les cartes de crédit et tous les assureurs complémentaires.

Nathalie – Finalement c'est un tiers payant simplifiée d'un point de vue administratif. Alors qu'aujourd'hui les médecins généralistes étaient réticents au tiers payant puisqu'il y avait beaucoup de démarches administratives, différentes plateformes, etc. Ta solution est donc d'un point de vue administratif beaucoup plus simplifié pour les professionnels de santé ?

Vincent – Totalement. Beaucoup plus simplifiée et pour tout le monde. Les patients ont tous une carte de tiers payant dans leur poche ou tous un mobile. Nos solutions s'adaptent bien sûr à tout type de mobile pas seulement aux mobiles de dernière génération. Le professionnel de santé doit simplement se conventionner sur notre plateforme lorsqu'il n'est pas détenteur d'un terminal de point de vente, ce conventionnement prend deux minutes, c'est un conventionnement uniquement qualitatif et réglementaire pour être en capacité d'accepter des paiements via un nouveau moyen de paiement. Donc oui notre solution répond effectivement à cela.

One Week, One Tech *by Périclès*

Care Labs, Vincent Daffourd

Nathalie – Tu nous as parlé de partenaires tels que Cegedim, Almerys et des opérateurs de tiers payant. Je suppose que il y a d'autres partenariats avec Care Labs et notamment potentiellement des réseaux de soin ou encore des réseaux d'opticiens.

Vincent – Tout à fait, on travaille avec près de 7000 opticiens qui sont tous conventionnés sur la plateforme aujourd'hui. On travaille également avec les groupements pharmaceutiques, les groupements d'officine et avec la majorité des syndicats de professionnels de la santé. Ces derniers sont de plus en plus nombreux à nouer des partenariats avec nous. Aujourd'hui sur la plateforme il y a plus de trente mille professionnels de santé qui sont référencés, notre maillage est désormais national et donc suffisamment dense et homogène pour lancer des opérations de grande ampleur.

Nathalie – Partenariats avec les réseaux de soins, notamment les opticiens, avec des plateformes technologiques et des opérateurs de tiers payant, est-ce qu'il y a d'autres partenaires ? Notamment des partenaires financiers qui t'ont permis de créer une entreprise et d'aboutir maintenant après quatre ans à être vraiment présent sur le marché de l'assurance ?

Vincent – Au sein de Care Labs on a plusieurs types de partenaires, des partenaires financiers, nos investisseurs financiers, BPI France et la région Occitanie pour ne citer qu'eux. Nous avons également des partenaires techniques et industriels comme les opérateurs de tiers payant, les assureurs au sens large du terme, les mutuelles, les complémentaires santé, ou encore les syndicats et groupements de professionnels de la santé.

Nous avons enfin des partenaires qui nous permettent d'être boosté dans notre business mais également dans notre visibilité. C'est le cas aujourd'hui de Finance Innovation qui nous a labellisé cette année. C'est le cas également de Créalia, un fonds de soutien régional en Languedoc Roussillon qui permet aux entrepreneurs de renforcer leurs fonds propres avant la levée de fond. On dispose de très nombreux partenaires et on les remercie d'ailleurs à chaque occasion et aujourd'hui je remercie plus particulièrement Finance Innovation.

Nathalie – Ce qu'il faut rappeler c'est que le siège de ton entreprise est basé à Montpellier.

Vincent – Tout à fait, on a basé le siège de l'entreprise à Montpellier dans ce qu'on peut appeler dans notre jargon la French Tech Valley avec pas mal de déterminants correspondant à la Silicon Valley je pense. Notamment le climat favorable pour entreprendre et je ne parle pas que de la météo. Il y a un écosystème assez extraordinaire également et puis c'est à une heure d'avion de Paris où nous avons un bureau commercial chez BPI Excellence au sein du Hub BPI.

Nathalie – Aujourd'hui quand tu parles de ton entreprise est-ce que tu parles toujours de Start Up ? Les solutions que tu déploies et que tu proposes tu les considères comme mature ? Quelles sont les perspectives de Care Labs ? Tu nous disais notamment que vous avez pour ambition de travailler à l'international.

Vincent – L'ambition est assez simple, c'est de permettre au plus grand nombre d'accéder à des prestations de santé et surtout de ne plus y renoncer par manque de moyens. Notre ambition c'est donc déjà de travailler sur le marché français, de pouvoir rayonner et d'être réellement leader autour de ces prestations de services apportées à l'ensemble de l'écosystème, aux professionnels de santé,

One Week, One Tech *by Périclès*

Care Labs, Vincent Daffourd

aux patients et aux assureurs à qui on permet de réaliser des économies structurelles en termes de frais de gestion vraiment très conséquentes.

C'est notre ambition première, néanmoins on a une très forte traction à l'international, on a gagné plusieurs marchés en Afrique subsaharienne ce qui est très encourageant. Au Maroc, en Tunisie et au Niger également. On va accélérer ce développement avec un modèle mixte : financement de la santé par les africains en France pour leur famille et également par les grands assureurs et Bancassureurs sur place.

On a également gagné un appel à projets autour du tiers payant pour des catégories de patients très déterminés en Angleterre avec le NHS England et être référencé en plein Brexit c'est plutôt une fierté que l'on porte. Evidemment on va pousser au maximum les efforts pour faire de ce nouveau marché pour nous, une réussite puisqu'il s'adresse à des patients atteints de maladies chroniques qui vont avoir à gérer leur propre budget santé. Pour nous c'est vraiment un challenge absolument formidable que de pouvoir participer à notre niveau à la réussite de ce projet d'ampleur nationale en Angleterre. Nous avons également des perspectives de développement sur l'Amérique du Nord, on repart au CS de Las Vegas cette année avec notre responsable du développement international qui est basé à Londres. La concentration pour 2018 sera vraiment la France, notre marché domestique où on souhaite vraiment déployer de façon opérationnelle à large échelle l'ensemble de la solution, et également l'Angleterre et l'Afrique subsaharienne.

Nathalie – On voit que l'esprit start-up sera toujours là, puisque vous courez toujours vers plus d'innovation, vers plus de simplification et vers je suppose plus de services pour les assurés, pour les complémentaires santé et plus de régimes obligatoires liés aux différents pays.

Vincent – Tout à fait. C'est vrai qu'on est une Start Up et aussi un peu Scale Up selon certains termes qu'on peut employer. Notre ambition est déjà de renforcer le service que l'on porte aujourd'hui et qui se résume en trois mots clés : accéder, payer, stocker. Accéder via des solutions de prise de rendez-vous et d'agrégation de prise de rendez-vous pour permettre vraiment au maximum de français de prendre rendez-vous en ligne et d'une façon simple et directement intégrée à leur app assureur sur laquelle ils vont pouvoir gérer l'ensemble de leurs problématiques de santé. Payer via cette solution de paiement qui est vraiment notre cœur de métier et stocker grâce à une solution de stockage de données de santé au sein d'un carnet de santé intelligent qui boucle une relation de service assez complète pour l'ensemble de l'écosystème.

La seule innovation pour laquelle on a entamé des démarches réglementaires pour l'instant, puisque technologiquement on est déjà prêt, c'est une solution de téléconsultation médicale pour adresser la solution que l'on porte dans les déserts médicaux et également à l'international dans certains pays notamment d'Afrique francophone qui pourraient bénéficier de ce service.

Nathalie – Qu'est-ce qu'on peut te souhaiter pour 2018 ? Encore plus d'innovations ? Encore beaucoup de clients ?

Vincent – Exactement. Toujours beaucoup de clients mais surtout beaucoup d'utilisateurs. Lorsque l'on est en phase de démarrage et que l'on crée une entreprise sur un marché nouveau en portant des innovations relativement sensibles et sur un marché relativement complexe il faut évidemment que des grands comptes, des assureurs, des bancassureurs et des mutuelles fassent confiance à ces jeunes pousses et on en fait partie, pour intégrer les solutions à leurs offres de services autour de

One Week, One Tech *by Périclès*

Care Labs, Vincent Daffourd

pilotes ou autour de tests grandeur nature. On a besoin évidemment d'un maximum, au-delà de l'engouement, de clients et d'utilisateurs autour de nos solutions et notamment en France.

Nathalie – Merci Vincent pour cette interview, on te souhaite pour 2018 encore plein d'innovations et nous on se retrouve la semaine prochaine pour une nouvelle interview.

Vincent – Merci Nathalie, merci Finance Innovation et merci Périclès Group de m'avoir reçu.

Le regard de Périclès

Time to Market ★★★★★

Qualifier l'adéquation entre l'innovation et la maturité du marché

Acteur de l'innovation sociale, CARE LABS répond aux attentes « sociétales » en termes de Santé en proposant des solutions permettant de simplifier l'accès à la santé pour tous, fluidifier le parcours patient, permettre à chacun de devenir acteur de sa santé tout en proposant des services de prévention innovants.

Nature de l'innovation : ★★★★★

Qualifier le niveau d'ingéniosité de l'innovation proposée

CARE LABS a développé deux innovations autour du Tiers Payant répondant d'une part à un besoin de marché, favoriser l'accès aux soins, et d'autre part aux nouvelles exigences législatives et normatives, ANI et généralisation du Tiers Payant. CARE LABS est notamment l'inventeur de Chèque Santé®, premier titre de paiement prépayé réservé au financement des prestations et produits de santé et prévention santé.

Maturité de l'innovation : ★★★★★

Qualifier l'état d'avancement du projet (outils marketing, outils informatiques, capacité à se déployer...)

D'un point de vue réglementaire, CARE LABS est enregistrée auprès de l'ACPR en tant qu'agent prestataire de services de paiement de la SFPMEI

A ce jour plus de 100 millions d'euros de garanties sont confiés à CARE LABS par ses clients.

Positionnement à l'international : ★★★★★

Qualifier le positionnement actuel et potentiel à l'international

CARE LABS a gagné plusieurs marchés en Afrique subsaharienne ce qui est très encourageant. Au Maroc, en Tunisie et au Niger également. Il souhaite accélérer ce développement.