



INTERVIEW

Koord

Quand une innovation invisible améliore le quotidien de milliers de familles

 William David – Co-fondateur Koord

À l'heure où le vieillissement de la population accentue les tensions sur le système de santé, certaines innovations répondent à des problématiques que le grand public ne perçoit pas toujours.

C'est le cas de Koord, anciennement TeleMediCare, startup accompagnée par Marseille Innovation, qui développe un modèle de télécoordination des soins pour accompagner les EHPAD confrontés à la pénurie de médecins coordonnateurs. Derrière cette innovation discrète se cache pourtant un impact très concret sur le quotidien des soignants, des familles et des résidents.

La naissance de Koord

Pourquoi avoir choisi de vous attaquer au sujet de la coordination des soins en EHPAD, un secteur particulièrement complexe et réglementé ?

Parce que nous savions que le besoin était immense. Le médecin coordonnateur est une fonction obligatoire en EHPAD. Il supervise la coordination des soins, accompagne les équipes médicales et veille à la qualité de la prise en charge des résidents. Pourtant, près d'un établissement sur deux est aujourd'hui confronté à une absence totale ou partielle de médecin coordonnateur.

Nous connaissions déjà cette réalité, mais lorsque nous avons commencé à échanger avec les établissements, nous avons pris conscience de son ampleur. Très souvent, les directeurs nous expliquaient qu'ils cherchaient un médecin depuis plusieurs mois, parfois plusieurs années, sans succès.

Cette pénurie a des conséquences très concrètes : les admissions deviennent plus complexes, les équipes perdent un appui médical essentiel et certaines situations du quotidien deviennent plus difficiles à gérer. C'est à ce moment-là que nous avons compris que notre intuition répondait à un besoin bien plus large que ce que nous imaginions.



Quelle problématique souhaitiez-vous résoudre au départ ?

Koord est avant tout une aventure familiale. J'ai créé l'entreprise avec mon père, médecin gériatre et médecin coordonnateur, tandis que j'étais moi-même directeur d'EHPAD.

Nous étions tous les deux confrontés, chacun à notre niveau, à la même problématique : la difficulté pour les établissements de recruter des médecins coordonnateurs. Très vite, nous nous sommes demandé comment répondre à cette pénurie. L'idée n'était pas de remplacer le médecin coordonnateur en présentiel, mais de trouver une solution permettant aux établissements de continuer à assurer leurs missions dans de bonnes conditions en attendant de pouvoir recruter : C'est ainsi qu'est née la télécoordination.

Plus qu'une innovation technologique, Koord est avant tout une réponse imaginée par des professionnels du terrain pour répondre à une problématique qu'ils vivaient au quotidien.



Une innovation au service du quotidien

Pouvez-vous nous présenter Koord et comment fonctionne votre modèle de télécoordination des soins ?

Nous avons développé une véritable innovation organisationnelle autour de la coordination des soins. Notre point de départ a été simple : reprendre les treize missions réglementaires du médecin coordonnateur et déterminer lesquelles pouvaient être réalisées à distance, dans quelles conditions et avec quels outils.

Lorsqu'un EHPAD fait appel à Koord, nous commençons par analyser précisément ses besoins afin d'identifier le profil du médecin le plus adapté. Celui-ci rencontre d'abord les équipes sur place, puis assure un accompagnement à distance à travers des échanges réguliers avec la direction, les soignants, les médecins traitants, mais aussi les familles lorsque cela est nécessaire.

Mais Koord ne repose pas uniquement sur un médecin. Derrière chaque établissement, il y a également une équipe composée de médecins référents, d'infirmiers télécoordonnateurs et d'experts métier. Cette organisation permet d'assurer une continuité de la coordination des soins jusqu'à l'arrivée d'un médecin coordonnateur en présentiel.

Notre ambition n'a jamais été de remplacer ce dernier, mais de garantir que son absence ne désorganise plus tout un établissement.

Réinventer la coordination médicale

TeleMediCare est récemment devenue Koord. Pourquoi ce changement de nom et que traduit-il dans l'évolution de l'entreprise ?

Ce changement de nom marque une nouvelle étape de notre développement. Au départ, nous étions avant tout dans une logique d'innovation : il fallait démontrer que la télécoordination pouvait fonctionner, construire notre modèle et convaincre les premiers établissements.

Aujourd'hui, nous avons changé d'échelle. Nous avons structuré nos équipes, nos méthodes de travail et notre organisation. Nous accompagnons plusieurs centaines d'établissements et avons constitué une communauté de plus de 200 médecins coordonnateurs. Il nous fallait donc une identité qui reflète davantage ce que nous sommes devenus. Koord fait évidemment référence à la coordination, qui est notre métier. Mais ce nom évoque aussi le lien que nous créons au quotidien entre les médecins, les équipes soignantes, les directions d'établissement, les résidents et leurs familles.

Au fond, notre métier n'est pas seulement d'apporter une solution médicale à distance. C'est avant tout de recréer une continuité entre tous les acteurs qui participent à la prise en charge d'un résident.

Au départ, avez-vous dû convaincre qu'un modèle de télécoordination pouvait offrir la même qualité d'accompagnement qu'une présence physique ? Comment avez-vous levé ces freins ?

Oui, et c'est encore une question qui revient régulièrement. Nous comprenons parfaitement cette réaction. Dans l'idéal, chaque EHPAD devrait pouvoir compter sur un médecin coordonnateur présent au sein de l'établissement. Nous partageons totalement cette vision : mais la réalité est différente. Aujourd'hui, de nombreux établissements restent plusieurs mois sans médecin coordonnateur. Dans ce contexte, la question n'est plus de savoir si le présentiel est préférable, mais comment garantir une coordination des soins lorsqu'il est impossible de recruter.

Notre réponse repose sur la méthode : derrière la télécoordination, il ne s'agit pas simplement d'un médecin qui réalise quelques visioconférences. C'est toute une organisation qui intervient : des outils, des procédures, des médecins référents, des infirmiers télécoordonnateurs et une équipe qui accompagne durablement les établissements.

Au fil du temps, les résultats parlent d'eux-mêmes. Les équipes constatent qu'elles disposent d'un véritable soutien médical, que les échanges restent fluides et que la qualité de la prise en charge est préservée. Finalement, ce n'est pas la distance qui fait la qualité d'un accompagnement, mais l'organisation qui l'entoure.

Quelles sont les conséquences concrètes lorsqu'un établissement manque de médecins coordonnateurs, et comment Koord permet-il d'y répondre ?

Le rôle du médecin coordonnateur est souvent méconnu, alors qu'il est essentiel au bon fonctionnement d'un EHPAD. Prenons un exemple concret. Une infirmière découvre une modification de traitement prescrite par un médecin traitant. En temps normal, elle peut immédiatement solliciter le médecin coordonnateur pour obtenir une explication et sécuriser la prise en charge. Lorsqu'il est absent, elle peut se retrouver seule face à une décision médicale qui dépasse son champ de compétences. C'est précisément dans ces situations que nous intervenons. Nos médecins télécoordonnateurs restent disponibles, accèdent au dossier médical de l'établissement et accompagnent les équipes dans leurs décisions du quotidien.

Au-delà de ces situations ponctuelles, l'absence de médecin coordonnateur peut entraîner un véritable effet domino. Les infirmiers se retrouvent progressivement à gérer des problématiques médicales qui ne relèvent pas de leur rôle, puis certaines responsabilités glissent vers les aides-soignants. Toute l'organisation finit par se fragiliser. Notre mission consiste justement à éviter ce déséquilibre. En apportant un soutien médical permanent, nous permettons à chacun de se concentrer sur son métier et nous contribuons à maintenir une prise en charge sereine et sécurisée pour les résidents.



Aujourd'hui, vous accompagnez plusieurs centaines d'établissements.

Quelles ont été les grandes étapes qui vous ont permis de changer d'échelle ?

Le premier défi a été de convaincre les établissements que notre modèle répondait à une problématique réelle. Une fois cette étape franchie, un second enjeu est rapidement apparu : recruter des médecins coordonnateurs. C'était un véritable paradoxe. Nous répondions à une pénurie de médecins, tout en devant constituer notre propre communauté de professionnels.

Nous avons donc construit une proposition de valeur différente, en offrant davantage de flexibilité dans l'exercice de leur métier. Certains complètent ainsi leur activité en établissement, d'autres poursuivent leur engagement après leur départ à la retraite ou choisissent simplement une organisation plus compatible avec leur équilibre de vie.

En parallèle, nous avons structuré toute l'entreprise : développement de nos outils, création de nouvelles fonctions, renforcement des équipes et standardisation de nos méthodes. Ce travail de fond nous permet aujourd'hui d'accompagner plusieurs centaines d'établissements tout en conservant un accompagnement personnalisé.

Imaginer la santé de demain

Avec le vieillissement de la population et les tensions sur les ressources médicales, pensez-vous que des solutions comme Koord vont devenir la norme dans les prochaines années ?

Le modèle de coordination des soins va nécessairement évoluer. Le vieillissement de la population s'accélère, les besoins médicaux augmentent et, dans le même temps, le nombre de médecins coordonnateurs continue de diminuer. Les départs à la retraite sont aujourd'hui plus nombreux que les nouveaux professionnels formés, ce qui rend la pénurie durable. Nous sommes convaincus que le présentiel restera indispensable. Les résidents auront toujours besoin de professionnels à leurs côtés et rien ne remplacera la présence humaine au sein des établissements.

En revanche, nous pensons que l'avenir reposera sur un modèle plus hybride. Un médecin coordonnateur en présentiel pourra s'appuyer sur une équipe de télécoordination capable de prendre en charge certaines missions, d'apporter une expertise complémentaire et d'assurer une continuité lorsque cela sera nécessaire.

Cette évolution est d'ailleurs déjà en marche. La télécoordination bénéficie désormais d'un cadre réglementaire qui reconnaît sa place dans l'organisation des EHPAD. Pour nous, c'est la preuve que ces nouvelles formes d'organisation répondront durablement aux enjeux de notre système de santé.

Finalement, lorsqu'une famille confie un proche à un EHPAD, en quoi Koord améliore-t-elle son quotidien sans qu'elle s'en rende forcément compte ?

Confier un proche à un EHPAD est souvent une décision difficile. Les familles cherchent avant tout à être rassurées : savoir que leur proche est bien accompagné, que les équipes sont soutenues et qu'elles pourront obtenir des réponses lorsqu'elles en auront besoin. C'est précisément le rôle du médecin coordonnateur. Il accompagne les équipes, apporte une expertise médicale et constitue un interlocuteur privilégié pour les familles. Lorsqu'il manque, cette relation de confiance peut être fragilisée. Notre mission est de maintenir cette continuité. En accompagnant les établissements pendant ces périodes de pénurie, nous permettons aux équipes de travailler sereinement, aux familles de conserver un référent médical et aux résidents de bénéficier d'une prise en charge sécurisée. Au fond, notre innovation est presque invisible. Les familles ne savent pas forcément qu'un médecin intervient à distance ou qu'une équipe de télécoordination travaille en coulisses. En revanche, elles ressentent les effets de cette organisation : une meilleure coordination, des professionnels disponibles et un établissement capable d'assurer un accompagnement de qualité malgré les difficultés de recrutement.

Finalement, l'innovation ne consiste pas toujours à créer de nouveaux usages visibles. Parfois, elle consiste simplement à faire en sorte que tout fonctionne mieux, en toute discrétion. C'est cette conviction qui guide Koord depuis sa création : améliorer le quotidien des professionnels de santé pour offrir, au bout de la chaîne, une prise en charge plus sereine aux résidents et à leurs familles.

Grandir avec Marseille Innovation

Vous avez été accompagnés par Marseille Innovation pendant quatre ans avant votre sortie très récente, quel rôle cet accompagnement a-t-il joué dans votre développement ?

Lorsque je suis arrivé à Marseille pour créer l'entreprise, je cherchais avant tout un environnement entrepreneurial. Un lieu où je pourrais échanger avec d'autres dirigeants, partager des expériences et trouver des ressources lorsque j'en avais besoin : C'est exactement ce que nous avons trouvé chez Marseille Innovation.

Au-delà des bureaux, nous avons bénéficié d'un véritable écosystème. Les échanges avec les autres startups ont parfois donné naissance à des partenariats, tandis que les experts mis à disposition nous ont accompagnés sur des sujets clés comme le juridique, la communication ou encore la structuration de l'entreprise. J'ai également beaucoup apprécié le suivi dans la durée. Avoir un interlocuteur qui connaît l'histoire de votre entreprise et accompagne ses différentes étapes de développement est un véritable atout.

Après quatre années passées chez Marseille Innovation, quitter l'incubateur était finalement la suite logique de notre croissance. Nous avons grandi, nos équipes aussi, et il était temps de prendre notre envol dans nos propres locaux. Mais cette période a constitué une étape importante dans la construction de Koord.

