

VERS L'EXCELLENCE de l'accompagnement

Aujourd'hui, Doctegestio est un acteur à fort impact social et solidaire dans les secteurs de la santé, du médico-social et du tourisme social et familial, dont « le mieux vivre des personnes à travers un accompagnement sanitaire, médicosocial et de recherche de bien-être de qualité » est la principale mission. ***Éclairage de Bernard Bensaid (81), professeur, économiste et fondateur du groupe Doctegestio.***



Bernard Bensaid (81)

L'histoire de votre entreprise au modèle unique se mêle intimement à votre parcours. Qu'en est-il?

En 1999, après avoir été nommé au prix du Meilleur Jeune Économiste de France, j'ai décidé de me lancer dans la création d'entreprise. C'est ma passion pour l'internet qui me fait fonder alors DirectGestion, premier administrateur de biens en France sur la toile.

En 2001, j'ai développé une foncière généraliste dans les secteurs de l'habitation, du commerce et du bureau. Le fil conducteur de mon projet a été à l'époque l'immobilier : construire et gérer un patrimoine en se servant de l'internet. C'est là que je lance alors l'entreprise dans la gestion d'hôtels et de résidences. Il y aura un premier tournant lorsque l'entreprise change de nom et de dimension. L'ensemble des activités du

groupe porte, à partir de 2005, le nom de DocteGestio. Pendant les années de crise 2007 et 2014, les acquisitions se succèdent et des marques sont créées : « Lemon Hotel », « Egg Hotel » et « DG Hotels ».

Ensuite, un deuxième tournant, plus important encore, est pris en 2010 avec le rachat de l'ensemble des activités thermales de la ville historique de Plombières-les-Bains. C'est à cette époque que l'entreprise se lance dans les secteurs médico sociaux et sanitaires. S'enchaînent alors le rachat de centre de santé et de cliniques (Montreuil, Livry-Gargan, Marseille) et du premier pôle de services d'aide aux personnes âgées dépendantes de Moselle, l'Amapa.

C'est là que j'ai découvert un nouveau métier dans lequel s'associent des valeurs d'humanisme et, de solidarité. Je suis séduit. Je découvre aussi un monde en pleine mouvance et confronté à de nombreuses difficultés de fonctionnement.

Le vieillissement devient une priorité sociétale, les besoins sont identifiés, il faut apporter des réponses, et des structures sont en grande difficulté économique. Je veux sauver ces entreprises, embarquer leurs collaborateurs pour sauver leurs emplois et maintenir de l'activité en France.

Les reprises d'activités se succèdent et le groupe continue à grossir très vite et à s'implanter dans de nombreux départements. En juillet 2015, nous reprenons M'Vacances, société mutualiste, qui va renforcer nos objectifs sociétaux en introduisant dans notre groupe la dimension du tourisme populaire et familial, avec ses centres de vacances. En 2017, le groupe lance la marque Doctocare

et devient un nouvel acteur global sanitaire et médico social. En 2018, nous approchons des 400 millions de CA, et 8 500 collaborateurs nous accompagnent. Ces chiffres montrent l'expansion rapide du groupe.

Ce sera l'année de la digitalisation des services. Je veux que la digitalisation, ma passion d'origine se mette au service des collaborateurs pour les aider dans leur mission. C'est aussi l'année durant laquelle le groupe accueille dans ses établissements d'hébergement des publics fragiles.

En 2019, huit nouveaux établissements nous rejoignent. Nous ouvrons la première agence parisienne d'aide à la personne ainsi qu'une entreprise adaptée en Corse. Ce sera aussi l'année du projet GO UP pour l'avenir du groupe à l'horizon 2022, avec pour objectif 1 milliard de CA et 20 000 salariés.

Le groupe et ses 10 000 collaborateurs sont aujourd'hui entièrement au service de l'individu, de sa santé et de son bien-être.

Aujourd'hui, quelles sont vos ambitions ?

Nous souhaitons « développer le plus grand groupe français de service de soins et d'accompagnement pour les familles ». C'est aussi le message générique du groupe, vouloir accompagner les familles et les individus tout au long de leur vie.

De l'enfance, en passant par la jeunesse et la famille, et jusqu'à la fin de vie, nous voulons apporter du bien-être, du soutien et de l'accompagnement, des soins mais aussi des loisirs, et de l'évasion. Nous portons une attention forte aux besoins des



personnes âgées. C'est désormais une offre globale de services que nous proposons en diversifiant nos activités pour répondre à un maximum de besoins, mais aussi en augmentant notre périmètre d'intervention sur de nouveaux territoires et en particuliers sur ceux qui sont oubliés.

Cependant, nous voulons continuer notre mission de rassembler les entreprises économiquement fragiles qui pourraient être marginalisés. Notre méthode MIDI qui associe la mutualisation des moyens, à la digitalisation de la chaîne de création des valeurs, à l'innovation le tout piloter par l'intelligence collective créée par les collaborateurs, permet de remettre progressivement les structures qui nous rejoignent à l'équilibre.

Quel a été l'impact de la crise du Covid-19 sur vos activités ?

Les impacts sont multiples ! J'ai découvert dans les femmes et les hommes qui m'entourent des personnages exceptionnels, faits d'abnégation, de sens du devoir, de motivation et de volonté d'aider ceux qui en ont besoin.

Les crises révèlent des personnes d'exception. Ensuite, les métiers que nous avons tendance

à oublier, sont devenus indispensables à la survie : aide à domicile, paramédical, médical... Leurs acteurs sont en effet devenus des héros temporaires.

J'ai découvert aussi les conséquences que pouvaient engendrer l'absence d'anticipation de la part des autorités sanitaires qui entraîne une prise de décision dans l'urgence, grave et pleine de conséquences économiques. Enfin, j'ai découvert que le vieux débat et l'aversion du secteur public de la santé pour le privé peut ressortir même au milieu d'une crise majeure.

En effet, il faudra repenser le secteur de la santé, mais il faudra aussi repenser l'économie toute entière.

Cela étant, piloter mon groupe pendant cette période a été exaltant. Tout d'abord, la protection sanitaire des collaborateurs et de nos patients ou bénéficiaires est une priorité. Il a fallu prendre des mesures en permanence et avec une très grande réactivité, adapter les moyens aux situations devient une activité de chaque instant. Je devais apporter des réponses aux nouveaux besoins, être créatif et être rapide.

Lorsque des opportunités se créent, il faut savoir les saisir. Aujourd'hui, créer de nouvelles applications numériques, installer

un centre de dépistage, ou organiser la télémedecine sont des sujets très différents. Cependant, si certaines de nos activités sont en premières lignes, d'autres sont malheureusement en perte de vitesse, ou inexistantes. Il faut donc protéger les collaborateurs socialement et prendre les mesures pour ne pas rajouter une crise sociale à la crise sanitaire. Il faut aussi assurer la pérennité de l'entreprise. Dans ce cadre, le rôle des services supports est aussi fondamental que celui des combattants des premières lignes.

Enfin, il faut également soutenir les collaborateurs qui sont sur le terrain parfois en situation difficile. Nous avons vraiment découvert les merveilleuses capacités du numérique pour entrer en contact avec les acteurs de l'entreprise, prisonniers des mesures de confinement ou éloignés en opération sur le terrain.

Pensez-vous que cette crise va impacter votre métier sur le long terme ?

Demain sans aucun doute, l'aide à la personne va changer de visage et de nouveaux besoins vont émerger, en raison du vieillissement de la population. Il y aura aussi beaucoup de structures d'aide à la personne, qui resteront au bord du chemin suite à cette crise, nous sommes prêts à les épauler et à les accueillir au sein du groupe. Ainsi, notre périmètre en terme de nombre de personnes va évoluer. Cependant, il faut travailler aussi sur ces métiers, sur leur image et sur la reconnaissance des femmes et des hommes qui les pratiquent. La santé devra se réformer elle aussi pour être prête absolument à de nouvelles situations de crise.

Notre groupe a réussi à surmonter la crise et sortir de cette période car il a su maintenir de nombreuses activités indispensables, grâce au dynamisme de ses acteurs. Aussi, les leçons que nous tirons des situations, ouvrent une phase de réflexion. Nous allons donc lui donner un élan nouveau pour l'accompagner dans ses objectifs de développement. ×