

Secrétariat téléphonique pour les professions médicales

Postée le **24/03/2026**

Description générale

Fiche d'identité de la société

Forme juridique : SARL

Ancienneté de la société : Plus de 10 ans

Localisation du siège : Haute Garonne, Midi-Pyrénées, France

Résumé général de l'activité

Secrétariat téléphonique pour les professions médicales.

Acteur de référence depuis plus de 20 ans, la société est une pépite du service à la santé, hyper-spécialisée dans l'accueil externalisé pour praticiens.

L'entreprise opère via deux centres stratégiques à Toulouse et Montpellier, gérant un portefeuille diversifié de 345 praticiens actifs couvrant plus de 30 spécialités.

En plus

La société possède une ou plusieurs marques déposées à l'Inpi

A propos de la cession

Type de cession envisagée : Majoritaire

Raison principale de la cession : Départ à la retraite

Éléments chiffrés

En k€/année	2023	2024	2025	2026
-------------	------	------	------	------

CA	1 200	1 200	1 100	
Marge brute	1 000	1 000	950	
EBE	150	95	90	
Résultat exploitation	300	200	150	
Résultat net	75	150	45	
Nb. de personnes			30	

Autres chiffres

Fonds propres : 500 k€

Trésorerie nette : 260 k€

Position / concurrence

Positionnement par rapport au marché

Leader du télésecrétariat médical en Occitanie. Le groupe bénéficie d'une assise territoriale stratégique dans le Sud de la France, une zone caractérisée par une forte densité de professionnels de santé et une attractivité croissante pour les nouveaux installés. L'organisation actuelle repose sur un modèle "Asset-Light" en termes de production, tout en s'appuyant sur un capital humain hautement formé et une infrastructure technologique de pointe, notamment grâce à un partenariat historique avec Doctolib entamé dès 2015. Diversification sur 30+ spécialités assurant une stabilité exceptionnelle. Le Top 14 des clients représente seulement 20% du CA, minimisant le risque de concentration. Les généralistes apportent le socle de récurrence, tandis que les spécialistes (dentistes, chirurgiens) génèrent des marges supérieures grâce à la complexité des agendas. L'acquisition de cette cible représente une opportunité rare d'intégrer un acteur mature et hautement spécialisé sur le marché du télésecrétariat médical en France, un secteur en pleine mutation structurelle portée par la désertification médicale et l'exigence croissante de productivité des praticiens.

Concurrence

Contrairement aux plateformes généralistes de gestion d'appels, cette entreprise a bâti un bastion concurrentiel en se concentrant exclusivement sur le secteur de la santé, ce qui lui permet d'afficher des barrières à l'entrée immatérielles fortes basées sur l'expertise médicale et la proximité régionale.

Points forts / faibles

Points forts

Réputation et antériorité : Plus de 20 ans d'existence, créant un actif immatériel de confiance immense auprès de la communauté médicale d'Occitanie. La marque bénéficie d'une e-réputation solide et d'un historique de qualité jamais démenti.

Partenariat stratégique avec Doctolib : L'entreprise est l'un des rares acteurs historiques à être "Doctolib Native". Cette intégration profonde facilite l'acquisition de nouveaux clients et permet d'être en première ligne pour l'adoption des innovations technologiques (Assistant de consultation IA, Assistant téléphonique).

Indépendance financière et solidité du bilan : Aucune dette bancaire sur les entités d'exploitation. Une trésorerie cumulée dépassant les 260 000 € au dernier bilan, offrant une sécurité immédiate post-cession. Forte rentabilité.

Qualité de service (QoS) Premium : Temps d'attente inférieur à la moyenne du secteur et taux de décroché proche de 100% grâce à une gestion des pics d'activité où même l'équipe d'encadrement prend les appels si nécessaire.

Transfert immédiat du savoir-faire : Modèle d'exploitation autonome grâce à une couche de management intermédiaire performante (3 cadres gérant tout le spectre opérationnel).

Diversification du portefeuille clients : Avec 345 clients répartis sur plus de 30 spécialités, l'entreprise n'est pas dépendante d'un seul secteur. La forte présence chez les généralistes (41,5%) assure une stabilité, tandis que les segments spécialisés (chirurgiens, dentistes) génèrent des marges supérieures.

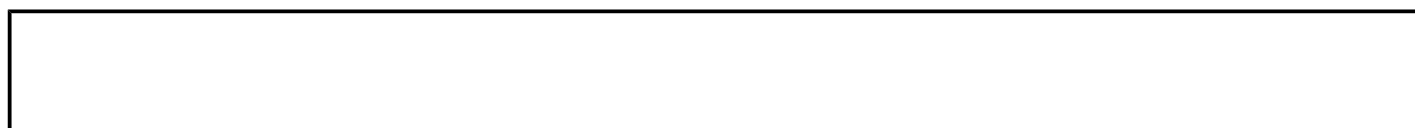
Points faibles

Symbiose Intelligence Artificielle / Expertise Humaine : La croissance est assurée par l'adoption des outils IA de Doctolib (Assistant téléphonique IA). Loin de remplacer l'humain, l'IA agira comme un premier filtre pour les tâches à faible valeur (prise de RDV simple, annulations), permettant aux secrétaires de se concentrer sur le conseil médical et la gestion des cas complexes. Cette hybridation permettra d'augmenter le nombre d'appels gérés par ETP sans augmenter la fatigue cognitive des équipes.

Transformation du "Triage médical" en Service Premium : Dans les déserts médicaux, le rôle de la secrétaire devient celui d'une régulatrice. En développant cette expertise de "triage" (reconnaissance des urgences, orientation vers les CPTS), l'entreprise pourra justifier de tarifs encore plus élevés et se positionner comme un partenaire de santé publique local indispensable.

Optimisation de la force de vente : La croissance future dépendra de la mise en place d'une cellule commerciale proactive. En ciblant les regroupements de praticiens (maisons de santé, cliniques multi-sites), l'acquéreur pourra saturer la capacité de production actuelle et ouvrir de nouveaux sites avec un coût d'acquisition client (CAC) très bas grâce à la réputation de la marque.

Pérennisation du management intermédiaire : La réussite de la reprise repose sur la capacité de l'acquéreur à sécuriser l'équipe de management en place. En impliquant ces cadres dans le nouveau projet de croissance et en modernisant les outils de SIRH, le repreneur stabilisera le savoir-faire critique.



Éléments complémentaires

Prix de cession souhaité : Le vendeur n'a pas souhaité préciser le prix de cession.

Apport en fonds propres minimum pour se positionner sur le dossier : **215 k€ k€**

Compléments, spécificités

Sur la base d'un EBITDA normatif supérieur à 200 k€ et d'un chiffre d'affaires moyen supérieur à 1,1 M€, l'apport recommandé pour se positionner sérieusement sur ce dossier se situe entre 180 000 € et 250 000 € :

- Financement bancaire : Ce montant permet de couvrir l'apport personnel généralement exigé par les banques (20% à 30% du prix d'acquisition estimé) pour un LBO classique.
- Solidité financière : La société ne présente aucune dette bancaire et dispose d'une trésorerie supérieure à 260 000 €, ce qui sécurise le montage financier.
- Garantie de reprise : Un apport de ce niveau démontre la capacité du repreneur à soutenir le fonds de roulement nécessaire pour activer les leviers de croissance identifiés (recrutement, marketing).

L'analyse financière révèle une structure saine, sans endettement bancaire significatif au niveau des sociétés d'exploitation et une capacité de génération de cash-flow robuste.

Le CA est resté remarquablement stable sur les trois derniers exercices, malgré un contexte post-COVID où de nombreux cabinets ont tenté de réduire leurs coûts de secrétariat.

La baisse de l'EBITDA en 2024 et 2025 s'explique par une volonté délibérée de renforcer l'équipe d'encadrement et de revaloriser les salaires pour contrer l'inflation et maintenir la QoS. Ce qui constitue un levier de retraitement immédiat pour le repreneur.

La récurrence des revenus est l'atout maître. Avec certains clients fidèles depuis 19 ans, le "churn rate" est extrêmement faible. La rentabilité cumulée du groupe (EBITDA moyen triennal de ~220 k€) est protégée par un pricing power exceptionnel, avec des tarifs unitaires par appel parmi les plus élevés du marché, justifiés par une qualité de service (QoS) d'excellence et un temps d'attente minimal pour les patients.

Profil de repreneur recherché

Personne physique ou morale

Complément sur le profil de repreneur recherché

Le profil idéal n'est pas nécessairement un spécialiste du médical, mais un gestionnaire-développeur capable de passer d'une gestion "en bon père de famille" à une phase de conquête commerciale. Les compétences clés attendues :

- Tempérament commercial et marketing : Le repreneur devra structurer une force de vente et une stratégie de marketing digital (actuellement inexistantes) pour capter le gisement de croissance massif identifié.

- Gestionnaire de capital humain : Avec une équipe de 9 secrétaires expertes et 15 en formation, le repreneur doit être à l'aise dans le management de proximité et l'accompagnement de la montée en compétences.
- Aisance technologique : Une appétence pour les outils numériques est requise pour piloter le partenariat stratégique avec Doctolib et intégrer les futures innovations liées à l'IA.
- Capacité stratégique : Le candidat devra savoir piloter deux entités opérationnelles distinctes, tout en maintenant la qualité de service premium (QoS proche de 100%) qui fait la réputation historique de la marque.

Note : La présence d'une équipe de management autonome (3 cadres piliers présents depuis plus de 10 ans) permet d'envisager ce dossier aussi bien pour une personne physique en première reprise que pour un groupe de services souhaitant une croissance externe en Occitanie.