



# Le docteur dans mon smartphone

**EXCLUSIF** Doctolib lance aujourd'hui sa plateforme de téléconsultation avec paiement en ligne et rédaction d'ordonnance numérique

**VIDÉO** Le nombre de ces actes médicaux virtuels, effectués par le médecin traitant et remboursés depuis le 15 septembre 2018, pourrait exploser

**D**os bien droit, regard plein d'empathie à la webcam

fixée sur son ordinateur, la docteure Marie Msika-Razon fait sortir, d'un clic, le patient de la salle d'attente virtuelle. D'un autre, elle passe en mode plein écran afin de pouvoir scruter de près les traits du malade qui, lui, se filme grâce à son smartphone. « *Bonjour, vous m'entendez bien ? Vous me voyez bien ?* », interroge-t-elle avant de commencer l'interrogatoire médical. « *Depuis combien de temps avez-vous de la fièvre ? Vous avez pris des médicaments ?* » Quelques minutes plus tard, elle diagnostique un virus hivernal – « *Ce n'est pas très inquiétant, il y en a beaucoup en ce moment* », rassure-t-elle – et prescrit, toujours par Internet, du paracétamol.

Comme une centaine de ses confrères à travers la France, la généraliste parisienne de 39 ans teste depuis quelques semaines la plateforme de téléconsultation proposée par Doctolib, le géant de la prise de rendez-vous en ligne ou le Uber de la santé, selon les points de vue. « *J'aime bien essayer de nouveaux trucs*, explique-t-elle. *Et visiblement mes patients aussi : même ceux qui ne sont pas souriants en vrai sont hyper-enthousiastes derrière la caméra.* » Autre avantage pointé du doigt par cette praticienne aussi ouverte qu'espiègle : « *C'est un gain de temps par rapport à un rendez-vous en face à face. On ne raconte pas sa vie devant un écran !* » Ce qui ne veut pas dire que Marie Msika-Razon néglige ses patients virtuels : « *Ce mode de consultation n'est pas destiné à prendre en charge un problème très*



aigu. Mais il est pratique, pour un suivi après examen ou pour la prise en charge de certaines maladies chroniques. »

## Un retard français

L'arrivée du franco-allemand Doctolib – dès aujourd'hui pour caler un entretien vidéo en ligne – sur un marché en plein boom pourrait donner un coup d'accélérateur à une pratique encore marginale. En effet, depuis la première expérience de téléconsultation effectuée entre le CHU de Toulouse et le centre hospitalier de Rodez en 1989, les promesses ont, malgré le triomphe d'Internet, souvent été proférées mais rarement tenues. « Ce développement demeure embryonnaire dans notre pays », s'agaçait en 2017 la Cour des comptes, mettant en cause « l'attentisme des pouvoirs publics, leurs actions dispersées » et appelant de ses vœux à la définition « d'une stratégie d'ensemble cohérente ». Celle-ci semble désormais sur un bon pied. Depuis le 15 septembre 2018, la Sécu, qui a fixé un cadre assez strict (le malade doit être connu du médecin et doit res-

pecter le parcours de soin), rembourse les téléconsultations (via smartphone, ordinateur ou tablette) au même tarif que les rendez-vous classiques (25 euros pour un généraliste, 30 euros pour un spécialiste). Et le gouvernement table sur 500 000 actes de téléconsultation en 2019 et 1 million en 2020 (contre environ 260 000 en 2015).

Patients et médecins plébisciteront-ils, comme en Europe du Nord, au Canada ou aux États-Unis, ces outils virtuels qui permettent de payer son rendez-vous en ligne et de recevoir une ordonnance ou un arrêt de travail par Internet? Même s'ils pointent l'existence de certains freins technologiques (compatibilité pas toujours parfaite entre les différents systèmes et qualité parfois insuffisante des infrastructures numériques), les spécialistes de ce chantier longtemps enlisé font le pari que oui. « En France la télémédecine se construit autour du médecin traitant, se réjouit Alain-Michel Ceretti, le président de France Assos Santé, un regroupement d'associations de patients. C'est une excellente idée. »

« La téléconsultation peut devenir un troisième mode de relation de soin, avec la consultation présentielle et la visite, abonde Jacques Battistoni, président du syndicat MG France. Bien sûr, le remboursement a été un pas important, mais seulement théorique. Car, aujourd'hui, il existe peu de solutions numériques réellement adaptées à nos besoins. L'arrivée de Doctolib, qui a une position prédominante sur le marché de la prise de rendez-vous par Internet, devrait contribuer à son développement. »

Fort des liens étroits tissés avec les quelque 40 000 praticiens qui plébiscitent son agenda en ligne (ce dernier sera couplé avec le nouveau service lancé aujourd'hui moyennant 79 euros d'abonnement mensuel pour les blouses blanches) et de sa notoriété parmi les patients (ils peuvent choisir l'option « consultation vidéo »), Doctolib rêve d'inaugurer l'ère de la « téléconsultation grand public ». « Cela correspond à des tâches que les médecins effectuaient gratuitement, par téléphone, assure Stanislas Niox-Château, un des cofondateurs de la start-up créée en 2013. On a déjà eu des mil-

liers de demandes d'installation de service, ce qui peut se faire en deux heures. C'est une innovation importante, simple de fonctionnement, qui va changer le quotidien. »

## « Accompagner les anciens »

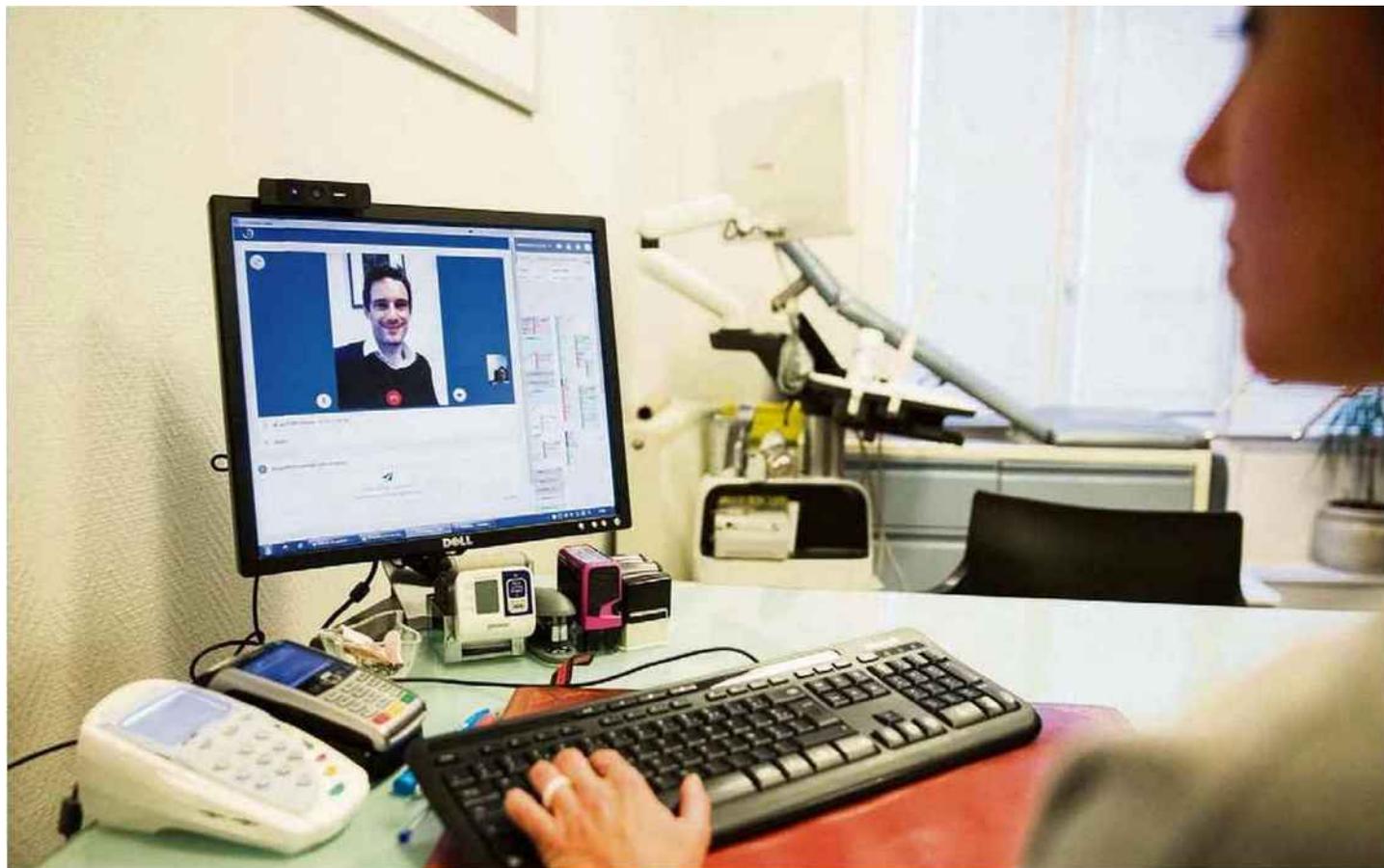
Mieux soigner les habitants des déserts médicaux, permettre le suivi à domicile des personnes âgées dépendantes et même désengorger les urgences... Souvent présentée comme le Graal d'un système de santé à bout de souffle, la télémédecine ne pourra faire des miracles qu'à certaines conditions. D'abord, il faut que le secret médical soit préservé : confidentialité des conversations, sécurité de la circulation et de l'hébergement des données de santé. « Nous avons eu des contacts avec Doctolib, assure Jacques Lucas, chargé du dossier au Conseil national de l'ordre des médecins. Cette offre est tout à fait clean mais on va continuer notre accompagnement vigilant. S'il y a des dérives, nous mettrons le holà. » Autre impératif sur lequel compte veiller l'Assurance maladie : assurer un déploiement homogène sur tout le territoire afin d'éviter que seuls des urbains débordés consultent online. « Pour l'instant, les patients intéressés sont des cadres hyperactifs et des étudiants », souligne la docteure Marie Msika-Razon. Pour Alain-Michel Ceretti, le représentant des patients, « les maires, La Poste, le service public doivent se mobiliser ». Il ajoute : « Le prochain défi est d'accompagner les anciens peu ou mal connectés ». ●

ANNE-LAURE BARRET

**66 %**  
de Français jugent que les outils numériques vont améliorer leur parcours de soin, selon un sondage Odoxa publié en mai 2018

**500 000**  
téléconsultations devraient être remboursées par l'Assurance maladie en 2019

**0,3 %**  
d'actes de télémédecine ont été effectués dans le cadre d'expérimentations en 2015 (au total cela correspond à environ 260 000 actes, selon la Cour des comptes)



**Mercredi, dans le cabinet parisien de la docteure Msika-Razon, qui, comme une centaine de médecins, a testé la téléconsultation via Doctolib.** GILLES BASSIGNAC/DIVERGENCE POUR LE JDD