

Carnet de la sociétalisation #3

Doctolib face à la fracture du numérique

WU Pauline
ALONSO Marilou
CAUVET Aurore



 we are makers



em
lyon
business
school

i.f.g.e.
institut français
de gouvernement
des entreprises

Sommaire

01 La Sociétalisation

02 Edito – Présentation de Doctolib face à la fracture du numérique

03 Doctolib face à l'illectronisme

04 Des contestations face à la numérisation

05 Les solutions mises en œuvre

06 Jusqu'où s'engager ?





La Sociétalisation, théorisé par PY. Gomez

"La « **société** » entend désormais agir sur les entreprises pour qu'elles intègrent dans leur création de valeur des réponses efficaces aux questions sociales et environnementales. "

"La « **Sociétalisation** » est cette nouvelle manière de réguler les conduites en les soumettant aux injonctions de la société civile. "

Doctolib face à la fracture du numérique

Edito

Fondée en 2013 **avec pour ambition de transformer l'accès aux soins grâce à la digitalisation des rendez-vous médicaux**, Doctolib est aujourd'hui reconnue comme l'une des plus grandes licornes françaises. En un peu plus d'une décennie, l'entreprise s'est imposée comme un acteur incontournable du secteur de la santé en ligne, rassemblant plus de 50 millions d'utilisateurs et collaborant avec plus de 300 000 professionnels de santé en France, en Allemagne et en Italie. En **2023, près de 400 millions de rendez-vous médicaux** ont été pris via la plateforme.

Cette **révolution numérique** a permis une meilleure organisation des soins, mais elle pose un défi d'accessibilité majeur. Selon le Conseil national du numérique, **17 % des Français rencontrent encore des difficultés d'usage du numérique en 2022**. Parmi eux, les **personnes âgées sont surreprésentées** : près de 30 % des plus de 75 ans sont en situation d'**illectronisme**. Pourtant, elles représentent une part significative des consultations médicales, avec près de 40 % des rendez-vous médicaux annuels.

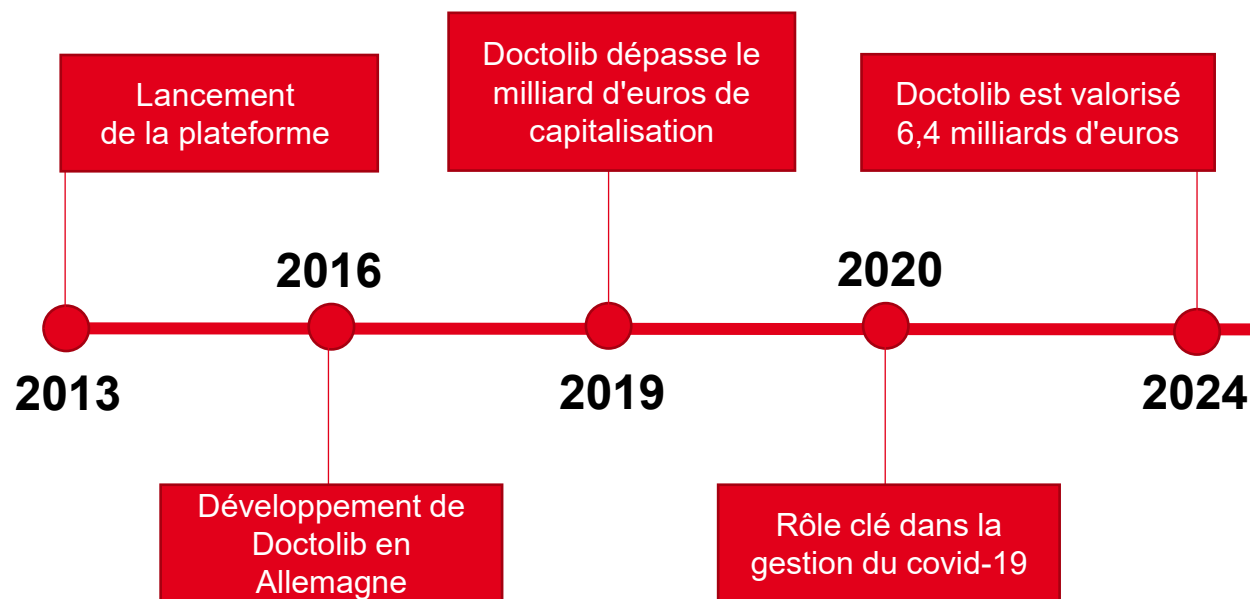
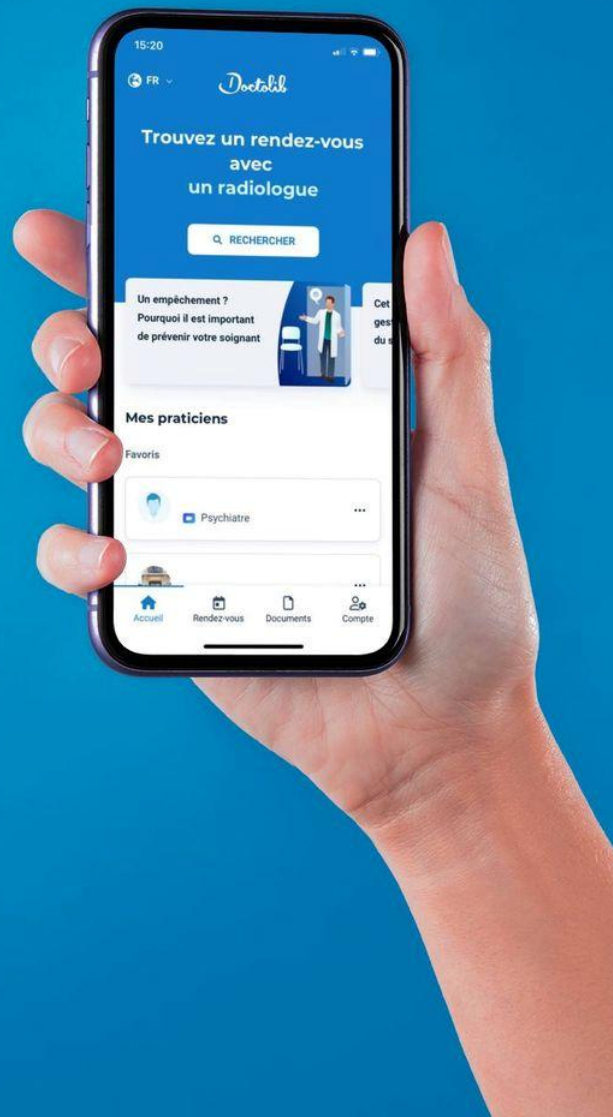


Image issue du rapport d'impact 2024 Doctolib



"Nos aînés sont particulièrement touchés par la fracture numérique tandis qu'ils sont le plus souvent amenés à consulter des professionnels de santé. Rendre l'accès aux soins rapide et égalitaire pour tous fait partie de notre raison d'être."

Post de Doctolib sur Facebook, le 20 février 2022

Des contestations face à la numérisation : le paradoxe de Doctolib

Un paradoxe persistant : La digitalisation des services de santé, censée améliorer l'accès aux soins, exclut en réalité une partie de la population : **15,4 % des Français de 15 ans ou plus sont en situation d'illectronisme selon l'Insee (2023)**. Des plateformes comme Doctolib, entièrement numériques, deviennent ainsi un obstacle pour ces personnes, aggravant les inégalités d'accès aux soins.

Réactions et contestations : face à ces difficultés, des voix s'élèvent. Une pétition sur *Change.org* dénonce le caractère inadapté de Doctolib pour les seniors, qui peinent à naviguer sur une plateforme pensée pour un public connecté. Cette mobilisation a conduit à des initiatives locales, notamment en Isère, où des ateliers d'accompagnement ont été mis en place pour apprendre aux personnes âgées à utiliser ces outils numériques (*Le Dauphiné Libéré, 2021*).



"Les appels se sont multipliés, des dizaines et des dizaines de seniors m'ont demandé de réserver leur créneau de vaccination. En quelques jours, j'avais pris le rendez-vous pour 98 seniors de ma commune. C'est là qu'on se rend compte du décalage entre les plateformes et les seniors. Et pourtant, ce sont eux les premières cibles"

Témoignage de Mme. Carol Alonso, adjointe au maire dans la commune de Galluis

Les solutions mises en œuvre

En externe :

- **Partenariats sociaux** : Doctolib travaille avec Emmaüs Connect et certaines mairies pour proposer des ateliers d'initiation au numérique, notamment en zones rurales et prioritaires.
- **Communication déléguée** : La sensibilisation et l'accompagnement sont principalement assurés par des acteurs locaux, sans réelle prise en charge directe par Doctolib.
- **Maillage territorial** : Grâce aux CPTS, Doctolib est présent dans la majorité des territoires, y compris les zones peu denses.
- **Mais un accès toujours inégal** : 13 millions de personnes restent éloignées du numérique (Défenseur des droits, 2022), ce qui limite l'accès aux soins via une plateforme exclusivement en ligne.



« À l'heure de la dématérialisation des procédures et des documents, il n'est ni juste, ni souhaitable, d'abandonner les "naufragés" du numérique. Ils sont là, ils veulent apprendre. Nous devons répondre présent et les accompagner dans leur apprentissage de ce nouveau monde. »

Alain Falzone, bénévole engagé depuis près de 20 ans dans la formation numérique des seniors à Toucy (Yonne)



Les partenaires de Doctolib comme Emmaüs Connect regrettent que l'entreprise ne cherche pas à saisir des pouvoirs publics ayant plus de moyens en termes de formation et de communication.

Source : entretien avec Emmaüs Connect Lyon

En interne :

- Doctolib fait participer ses employés pour connaître leur opinion sur les problèmes liés à l'illectronisme (**création de "tasks force"**)
- La **Social Impact Lead** affirme préférer « obtenir des résultats avant de sortir du bois ». Cette prudence, exprimée par Doctolib, risque toutefois d'ancrer l'entreprise dans une posture d'immobilisme attentiste.

" Il y a 15 % des patients qui sont en situation d'illectronisme [...] C'est impensable d'entraver l'accès aux soins pour eux. "

M. Niox Château, PDG de Doctolib sur France Inter, le 10 avril 2024



Jusqu'où s'engager ?

Economique

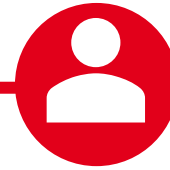
- (+) Investissements importants permettant de faciliter l'accès aux soins (300 millions en 2022 et 92 millions en 2023)
- (-) Les investissements sont plutôt dirigés vers l'aide au corps médical que vers les patients

Managériaux

- (+) Initiative interne (ex : *task force* pour faire émerger de nouvelles solutions)
- (-) Faible communication destinée à montrer l'implication de Doctolib sur l'illectronisme

Politiques

- (+) En 2024, partenariat avec Emmaüs connect : Doctolib doit poursuivre dans cette lancée avec davantage de formations, etc.
- (-) Soutien nécessaire des pouvoirs publics ayant plus de moyens et d'influence (pour le moment, seules les mairies sont impliquées) ainsi que les médias traditionnels



"La digitalisation est une bonne chose si l'on imagine qu'elle est accessible à tous mais tout va trop vite et les moyens traditionnels disparaissent sans laisser de période d'adaptation"

Bénévole Emmaüs Connect Lyon

BILAN :

- **Doctolib** incarne à la fois le dynamisme de l'innovation numérique en santé et **les limites d'un modèle fondé sur la connectivité.**
- **Doctolib** a facilité l'accès aux soins pour les connectés, mais **laisse entier le défi de l'illectronisme**, que seule une stratégie inclusive ou à plus long terme le renouvellement générationnel, pourra vraiment relever.



Les carnets de la sociétalisation sont des synthèses issues des travaux universitaires des étudiantes et étudiants du parcours EM Politique.

Ils mettent en évidence l'impact des transformations politiques et culturelles sur la vie, le comportement et la stratégie des entreprises.

Emlyon business school n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans ce document. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Les carnets de la sociétalisation

–

Doctolib face à fracture du numérique

Pour avoir accès à l'intégralité de l'analyse, merci de contacter les auteurs :



WU
Pauline
pauline.wu@edu.em-
lyon.com



ALONSO
Marilou
marilou.alonso@edu.em-
lyon.com



CAUVET
Aurore
aurore.cauvet@edu.em-
lyon.com

em
lyon
business
school

i.f.g.e.
institut français
de gouvernement
des entreprises