



## S'adapter ou résister

### Société éditrice :

Special Partner

### Siège social :

84 Avenue de la République  
75011 Paris

### Directeur de publication :

Xavier Lebranchu  
xavier.lebranchu@dsih.fr

### Animation éditoriale :

Dominique Lehalle  
Agence éditoriale DL Infos  
redaction@dsih.fr

### Rédacteurs :

Bruno Benque, Guillaume Bouvy,  
Pierre Derrouch, Damien Dubois,  
Oriane Dioux, Delphine Guilgot.

### Contributeurs :

Philippe Ameline,  
Bernard Bensadoun,  
Dominique Desmay,  
Gérard Bapt,  
Anne-Sophie Le Bonniche,  
Omar Yahia.

### Coordinatrice générale :

Hassania Ahrad  
hassania.ahrad@dsih.fr

### Conseiller technique :

Vincent Trély

### Direction artistique :

Framboise Communication  
Paris

### Pour nous contacter :

Tél. 02 99 46 24 43  
contact@dsih.fr

### Abonnement :

Tél. 02 99 46 24 43

### Courrier :

84 avenue de la République,  
75011 Paris

### Courriel : abonnement@dsih.fr

### Tarif d'abonnement France :

3 numéros par an, 64€ TTC

### Étranger : nous consulter

CNIL : 1436001

INPI : 113813102

Dépôt légal : à parution

Impression : Corlet

Tirage : 4 000 ex

ISSN : 2110-6827

Périodicité : Quadrimestrielle

Imprimé en France.

**#Ubériser.** Le mot vedette de l'année 2015 a fleuri à la une de tous les media, grand public et professionnels. Il était évident que le phénomène n'allait pas épargner le monde de la santé.

Les « alertes » se sont multipliées. À commencer par l'annonce, au printemps, par Axa, d'un service de téléconsultation médicale gratuit disponible 24 h sur 24 et 7 j sur 7. L'Ordre des médecins n'a pas tardé à réagir, interpellant le ministre de la Santé sur le fait que cette offre marquerait « un retrait de la sécurité sociale ». Six mois plus tard, c'est le lancement du service en ligne « deuxiemeavis.fr » qui remobilise l'institution face au risque de « dérive vers du commerce électronique non régulé qui réduirait la pratique médicale à une simple prestation électronique moyennant rétribution ». Le Cnom réunit une mission chargée d'examiner « la conformité de nouvelles prestations médicales » relevant de ce qu'il nomme désormais clairement : « l'ubérisation de la santé ».

Soucieux de faire évoluer la réglementation, il annonce préparer des propositions concrètes pour ce début d'année.

**#Court-circuit.** Quels sont les risques qui pèsent sur la santé ? De nombreux acteurs restent confiants sur les capacités de résistance dans ce secteur, arguant que le domaine est réglementé et son financement socialisé... ce qui le protégerait d'une ubérisation décrite comme l'arrivée des « barbares » court-circuitant les acteurs traditionnels.

Pourtant... et si le Cnom avait vu juste en s'alarmant d'un possible retrait de la Sécu ? !

**#Régulation.** Une autre image de l'ubérisation consiste à y voir, non pas simplement l'irruption de challengers qui vont « ringardiser » les vieux professionnels (la « disruption » observée dans l'activité de taxi), mais l'émergence d'une nouvelle forme de régulation.

Le Dr Dominique Dupagne, qui développe cette analyse<sup>1</sup>, avance que « la vraie révolution Uber réside dans la mise en œuvre d'un remarquable système de contrôle qualité qui assure l'optimisation du service. ». Autrement dit, le fait que chacun, le prestataire comme le client, est en mesure d'évaluer l'autre. L'usage de plateformes de services de type Uber nous pousse de fait à obéir à un nouvel évangile du digital dont le commandement serait « Notez-vous les uns les autres ».

**#Qualité.** Pour le généraliste, également à l'origine d'un concept de partage d'adresses professionnelles<sup>2</sup>, « la médecine sera sans doute l'une des professions les plus difficiles à ubériser »... puisque « c'est l'une de celles où le client/patient est le moins à même d'évaluer correctement la prestation ».

Ce qui ne l'empêche pas de proclamer une ubérisation de la santé « inéluctable face à la faillite totale de notre gouvernance sanitaire actuelle [...] incapable de générer des moteurs de qualité efficaces ».

« La vraie qualité, c'est quand les gens échangent entre eux, quand ils interagissent », soutient-il en effet. Or, les résultats de la « grande consultation » du Cnom<sup>3</sup> révèlent une appréciation mitigée sur le thème de la relation médecins-patients. Certes, elle obtient toujours d'excellents scores auprès des médecins : 88 % s'en disent satisfaits ou très satisfaits. Les patients, de leur côté, le leur rendent bien, qui sont 97 % à déclarer que la relation est bonne ou très bonne avec leur médecin traitant. Alerte ? Ils sont cependant près d'un sur deux à estimer qu'elle a plutôt tendance à se détériorer...

En cause : « la parole du médecin est de plus en plus remise en question par les patients, le médecin ne consacre plus assez de temps au soin et devient de plus en plus un simple prestataire de services », analyse le Cnom. Est-ce là que se situe la brèche, le risque d'ubérisation ? ■

<sup>1</sup> Dont on ne saurait assez recommander la lecture : <http://www.atoute.org/n/article332.html>

<sup>2</sup> <http://www.mesconfreres.com/>

<sup>3</sup> <https://www.conseil-national.medecin.fr/node/1671>

