Doctolib : un bien pour un mal ?

écrit par François des Groux | 22 décembre 2019

.

Depuis quelque temps, les secrétaires médicales disparaissent progressivement des cabinets médicaux qui, eux-mêmes, disparaissent de la France périphérique, celle des marges péri-urbaines. Un phénomène contribuant à la désertification rurale.

.

Désormais, quand on appelle un médecin, on ne tombe plus sur l'habituelle secrétaire médicale, Mlle Lajoie, mais sur un « plateau » avec des anonymes aux accents parfois étranges, sans doute originaires d'une banlieue de Paris ou d'Abidjan.

.

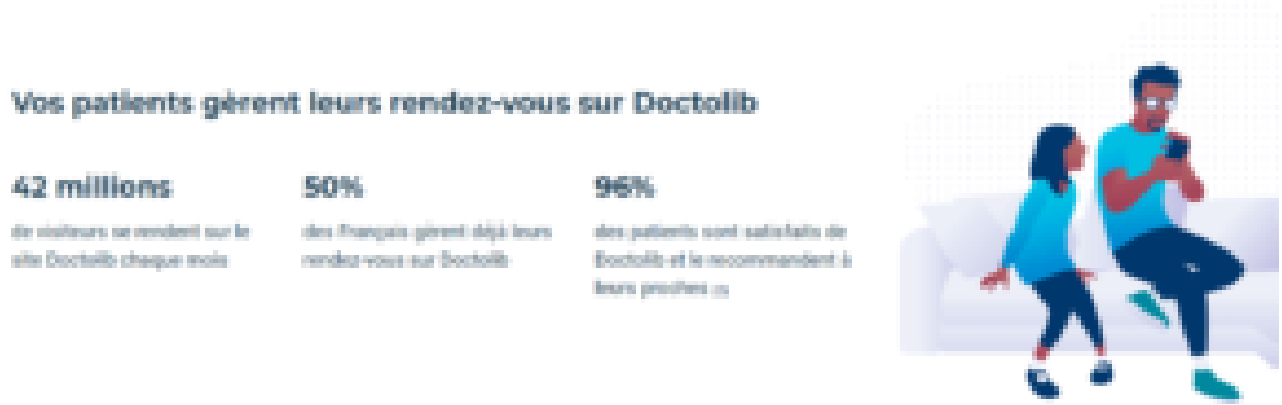
Ce qui frappe désormais le patient que je suis, c'est le vide du cabinet médical : plus de personnel vous accueillant, plus de secrétaires vous renseignant aimablement. En attendant le médecin, on reste seul avec la mamie grippée jouant à Candy Crush, les futures parturientes turques ne parlant pas français et le migrant crachotant ses miasmes de tuberculose.

.

Mais mieux encore : en s’enquérant du pourquoi du comment de cette situation et quand le consulter pour la prochaine fois, le toubib vous indiquera, d’un air complice : « ben, y a Doctolib ! »

Je dois être sacrément en retard sur les nouvelles technologies, ne faisant pas encore partie des « 50% des Français » gérant leur agenda médical avec Doctolib, le *leader* du marché des rendez-vous en ligne.

.



Doctolib : des visuels très… métissés

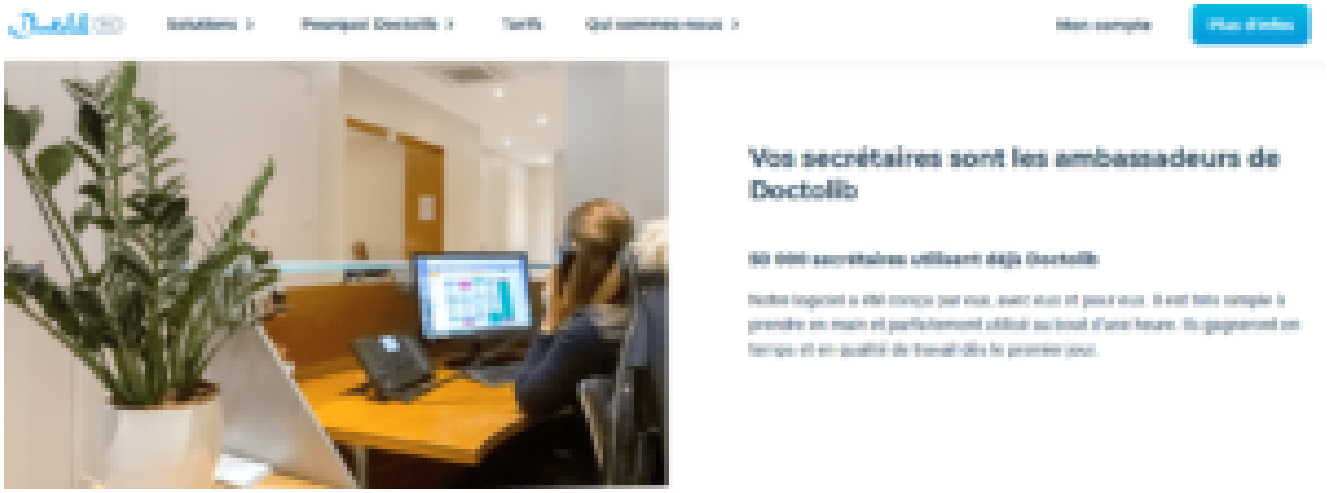
.

Et c’est vrai, l’inscription (gratuite pour les ~~clients~~ patients) sur Doctolib est rapide, le site clair et facile à prendre en main.

Mais, nonobstant l’attente déraisonnable subsistante (pour consulter un spécialiste par exemple – mais Doctolib n’y est pour rien), un doute m’envahit : et si j’avais contribué à faire disparaître l’emploi de secrétaire médical(e) ou, pire, si je l’avais muté(e) contre son gré sur un plateau d’Abidjan, mondialisation oblige ?

Pas d’inquiétude selon Doctolib : les secrétaires seront toujours là (oui, mais où ?) puisque 50 000 d’entre elles utilisent un logiciel « conçu par eux, avec eux et pour eux ».

.



.

Alors bravo à Doctolib, une superbe star-up française comme Emmanuel Macron les aime qui, en plus de faciliter la vie du ~~client~~ patient et de son médecin, anticipe et « construit le système de santé de demain ».

Celui du babtou fragile soigné par un toubib érythréen via un robot ou une secrétaire ivoirienne…

.