



**Prendre rendez-vous avec son médecin sur internet, voir sa photo, ses tarifs et pouvoir même laisser un commentaire... C'est désormais possible, et c'est même de plus en plus courant. Des sites internet spécialisés ont vu le jour et démarchent les médecins pour leur proposer d'avoir recours à leurs services.**

[Doctolib.fr](http://Doctolib.fr), le leader, [rdvmedicaux.com](http://rdvmedicaux.com) ou quelques autres sites proposent ainsi, ville par ville, un annuaire des médecins - généralistes ou spécialistes. Tous sont référencés, comme sur un annuaire classique, et ceux qui adhèrent aux services du site sont mis en avant, avec possibilité pour l'internaute de prendre directement rendez-vous sur les créneaux libres du médecin.

Bien implantés à Paris, ces sites travaillent désormais à développer leur service en région. Il y a encore de la marge : sur doctolib.fr, on peut prendre rendez-vous chez cinq médecins généralistes de Bordeaux. Ils sont deux sur rdvmedicaux.com. Les spécialistes sont encore moins nombreux.

L'agglomération bordelaise reste donc terrain de conquête pour ces nouveaux acteurs, qui viennent compléter les services classiques des prestataires de secrétariat médicaux (dont certains développent d'ailleurs eux-même ce nouveau service). « Ce service me permet de toucher une patientèle clairement différente de celle qui appelle mon secrétariat téléphonique : des étudiants, des gens de passage dans la ville, » explique le Docteur Navarra, l'un des deux bordelais référencés par rdvmedicaux.com. Au bout de deux mois d'utilisation du service, entre

les nouveaux venus et les patients fidèles convertis à la réservation en ligne, il estime à 20% le taux de rendez-vous pris via le site.

### **Désinvolture**

Un plus donc, mais le médecin constate aussi la différence de comportement associée à ce nouveau service : « j'ai beaucoup plus de patients qui ne viennent pas à leur rendez-vous, sans avoir prévenu à l'avance. Et le système est tellement libre et simple que les patients n'hésitent pas à modifier plusieurs fois la date et l'heure de rendez-vous. Ce qu'ils ne savent pas, c'est que chaque modification de rendez-vous me coûte de l'argent » sourit-il. Le site, d'accès gratuit pour le patient, facture en effet le médecin sur chaque prise de rendez-vous (environ 1€ TTC, dans le cas du Docteur Navarra). Une désinvolture - et un coût - qui ne l'empêchent pas d'être satisfait de son choix.

### **Avis et commentaires**

Globalement conçus sur le même modèle, les sites de réservation en ligne compilent les informations sur les médecins qu'ils "recrutent" : tarifs, formation, accessibilité du cabinet, modes de paiement acceptés, même les langues parlées (sur doctolib.fr) ! On y trouve aussi une photo du praticien et rdvmedicaux.com propose aussi aux internautes de laisser un commentaire. Evaluer son rendez-vous chez le médecin comme son repas dans un restaurant ? Cela a de quoi surprendre.

En fait, le site précise bien qu'il ne s'agit pas de donner son avis sur le médecin ou son diagnostic - ce qui est interdit - mais d'évaluer uniquement le service de prise de rendez-vous en ligne. Cela n'empêche pas de lire ici ou là que tel médecin est « très sympathique », « souriant »

ou « professionnel », et d'apprendre aussi que sa salle d'attente manque de musique ou de magazines. •