

Romain PORCHER, docteur en Droit, qualifié aux fonctions de maître de conférences, école de Droit de la Santé de Montpellier, université de Montpellier, rédacteur en chef, Revue Droit & santé

« Amazon clinic », des mots à faire pâlir !

“Amazon Clinic”, words to be afraid of!

« Amazon clinic » : l'association de ces termes aurait de quoi en faire trembler plus d'un. Instinctivement, il ne viendrait pas à l'idée de qui que ce soit de se tourner vers Amazon en cas de recherche d'un professionnel de santé ; et pourtant, le géant de la vente en ligne propose désormais ce service.

Pour mémoire, Amazon est une société américaine de commerce électronique présente majoritairement sur internet. Fondée en 1994 par Jeff Bezos – quatrième homme le plus riche du monde et récemment décoré de la Légion d'honneur par le président de la République Emmanuel Macron –, la firme propose de nombreux produits de toutes les industries. Introduite en Bourse au NASDAQ en mai 1997, elle est actuellement l'un des géants du Web, regroupés sous l'acronyme « GAFAM », aux côtés des autres colosses que sont Google, Apple, Meta (anciennement Facebook) et Microsoft. Si l'activité initiale de la société Amazon concernait la vente à distance de livres, avant que la société ne se diversifie dans la vente de produits divers, il est également possible aujourd'hui de commander des vêtements, de la nourriture ou des médicaments. Par ailleurs, Amazon a également tiré profit de différentes industries en créant des services annexes comme la vidéo à la demande (Amazon Prime), le streaming musical (Amazon Unlimited), le stockage en ligne (Amazon Cloud) ou encore la lecture d'ouvrages en ligne (Amazon Kindle).

Rares sont ceux qui auraient pu prévoir qu'Amazon oserait se lancer dans le médical tant son leitmotiv est basé sur de la consommation pure de divers produits, consommation qui s'oppose par principe au domaine du soin.

Lorsque l'on pense à la santé, deux visions s'opposent diamétralement. D'un côté, il y a le professionnel de santé – le meilleur représentant restant évidemment le médecin –, le philanthrope, dont l'action altruiste n'a d'autre but que celui de la préservation de la santé des patients. De l'autre, il y a l'industrie pharmaceutique, le « Big Pharma » démoniaque, dont le seul et unique but est d'engendrer le *maximum* de profits, peu important les coûts sociaux et environnementaux. Ce qui différencie ces deux entités est évidemment la commercialité. S'il est légitime pour un docteur en médecine, après dix années d'étude, de vouloir vivre dignement et d'attendre un salaire à la hauteur de son art, son but n'est pas la recherche lucrative, contrairement aux industriels du médicament.

Or, inclure Amazon dans le monde de la santé relèverait presque de l'impertinence ! C'est qu'en effet cette société, accusée de mille et un maux – dans le désordre : le meurtre des petits commerces, des taxes trop importantes pour les vendeurs privés sur leur *marketplace*, un coût carbone extrêmement élevé, l'exploitation de ses salariés, etc. –, ne semble pas compatible avec les notions de philanthropie et d'altruisme évoquées en amont, son *credo* étant la recherche d'un profit *maximum*.

Et pourtant ! Amazon a récemment lancé son nouveau service de e-santé, Amazon Clinic, dont l'objet est de faire le lien entre patients et services de santé tiers pour traiter

virtuellement des pathologies communes et peu graves. Cette société avait déjà tenté de mettre un pied dans le monde de la e-santé avec son service « Amazon Care », fermé en août 2022, lequel proposait alors de connecter virtuellement les patients avec des médecins et des infirmiers pouvant fournir un traitement vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Le service n'avait pas de sites physiques, mais offrait des services de mise en relation avec des professionnels pour des soins comme les vaccinations et les tests de dépistage de la grippe. Lancé courant 2019 pour les employés d'Amazon dans l'État de Washington, il avait depuis été étendu aux employés du géant de l'e-commerce dans les cinquante États américains ainsi qu'à d'autres entreprises comme Hilton, Silicon Labs, TrueBlue ou encore Whole Foods. Peu ergonomique et non ouvert à tous les utilisateurs, ce service n'a toutefois pas trouvé sa place.

Gardons-nous cependant de tout jugement hâtif. En effet, Amazon Clinic, à l'instar de son prédécesseur, n'est pas un service de télémedecine, mais de e-santé. Il n'a pas pour ambition de faire du diagnostic ou de remplacer les professionnels de santé, mais simplement de faciliter la mise en relation de ceux-ci avec les patients. Cette plateforme fonctionne comme une sorte de « place de marché » pour des tiers médecins et infirmiers traitant de problèmes de santé communs et mineurs, comme l'acné, le virus de l'herpès ou encore l'eczéma. À sa connexion, le patient doit sélectionner la pathologie qui le touche, puis choisir un fournisseur privilégié dans une liste disponible de fournisseurs de télémedecine agréés. Les patients doivent ensuite remplir un questionnaire d'admission afin de pouvoir se connecter aux cliniciens pour une consultation *via* un portail de messagerie sécurisée. Un plan de traitement personnalisé leur est ensuite fourni via ce portail, ainsi que les ordonnances nécessaires pour prodiguer les soins. Les médicaments peuvent ensuite opportunément être commandés *via* Amazon Pharmacy... Ainsi que l'affirme un représentant du grand groupe, « *beaucoup de pathologies mineures ne sont pas assez bien traitées. Nous savons aussi que, parfois, vous avez simplement besoin d'une interaction rapide avec un clinicien pour un problème de santé courant qui peut être facilement traité virtuellement. [...] Dans de nombreux cas, le coût des soins est équivalent ou inférieur au prix moyen.* »

L'idée est bonne, mais elle n'est ni nouvelle ni réservée à l'Amérique du Nord, puisque le service équivalent, Doctolib, existe dans l'Hexagone depuis 2013, bien que son explosion – due au Covid-19 – soit bien plus récente. Les deux services souffrent toutefois, à notre sens, d'un souci initial délicat à résoudre. En effet, le patient malade qui ne connaît que ses symptômes doit savoir, *ab initio*, quel est le domaine qu'il convient de sélectionner, comme s'il savait à l'avance quelle était réellement sa pathologie. Cette sélection constitue *de facto* un biais intellectuel, puisque le professionnel saisi par l'application et en attente de paiement se sentira probablement obligé de soigner un patient, principalement parce qu'il a été sélectionné comme soignant et non parce qu'il correspond aux besoins réels du malade qui, par définition, n'y connaît rien. Ce biais n'existe pas en médecine traditionnelle, puisque le médecin généraliste va précisément se charger, à l'étude des symptômes, de désigner la pathologie la plus adéquate et, en fonction, de traiter lui-même le patient ou de l'envoyer vers un médecin plus spécialisé.

Aussi, le titre de cet article, un brin provocateur, est volontairement exagéré. Si l'on peut très certainement douter d'une envie réelle et première d'aider les gens (ce qui n'est pas incompatible avec l'argent généré), gageons que les spécialistes sauront faire ce qu'ils font de mieux et sauront se garder d'une trop grande « ubérisation » du marché de la santé.