

Module 5 : Innover

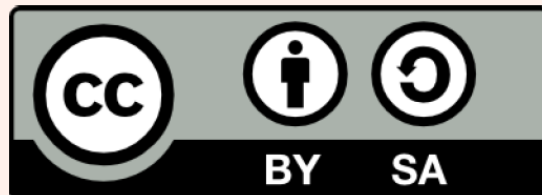
Modèle économique et métiers de la donnée

Dataactivist, 2021-2022

Ces slides en ligne : http://dataactivist.coop/SPoSGL/5A_module5.html

Sources : <https://github.com/dataactivist/SPoSGL/>

Les productions de Dataactivist sont librement réutilisables selon les termes de la licence [Creative Commons 4.0 BY-SA](#).



5. Innover

5.1 Révolutionner un secteur

5.2 Changer les habitudes

5.3 Rebattre les cartes

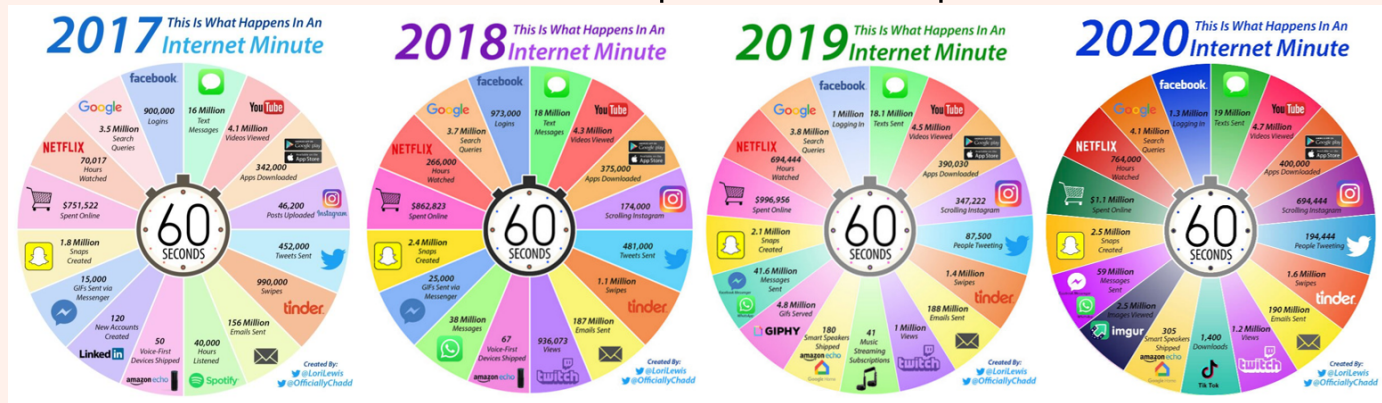
Etude de cas : Doctolib, un médecin en trois clics

Innover

Les usages des données qui se sont développés ces dernières années amènent parfois à des innovations qui bouleversent des secteurs entiers.

5.1 Révolutionner un secteur

A l'ère du numérique, les industries de la musique et du cinéma sont en crise. Face au téléchargement illégal en *peer to peer* ou le visionnage illégal en *streaming*, les plateformes musicales et vidéo ont fortement révolutionné la consommation de contenus culturels et leurs innovations ont réussi à ramener les usagers à la légalité. En 2017, Netflix c'est 70 000 heures de vidéos visionnées en 1 minute, en 2020 c'est plus de 10 fois plus :



La force de ces plateformes c'est l'**immensité de leur catalogue** et leur **facilité d'utilisation**. Elles représentent une certaine forme de **liberté** (pour un prix échelonné). Ceci allié à une **expérience personnalisée** par les données, comment imaginer revenir à un ancien mode de consommation ?

5.2 Changer les habitudes

Aujourd'hui, certaines habitudes sont prises et acquises suite à ces innovations par les clients et les consommateurs. Des habitudes sur lesquelles il serait difficile de revenir.

Les plateformes vidéo ont transformé notre façon de consommer les séries ou le cinéma. Il y a encore quelques années les séries télé se consumaient au compte goûte, épisode après épisode, semaine après semaine avec des climax de fin de saison. Sur Netflix aujourd'hui, les saisons sont disponibles dans leur intégralité alors on binge watch un peu dans un esprit de compétition (pour être le premier) et un peu pour éviter les spoilers.

Les plateformes musicales ont révolutionné notre façon de consommer la musique. On a écouté la radio puis acheté les album des groupes qu'on aimait, puis pour économiser et gagner de la place, on a parfois copié des cds en les gravant avant de télécharger illégalement de la musique pour réaliser nos propres compilations qu'on a fini par écouter de façon dématérialisée.

Articles

Vacca, Paul. « [Game of Thrones, La Dernière Série Que Nous Regarderons ensemble](#) ». Medium (blog), 12 avril 2019.

Vacca, Paul. « [Streaming Killed the Radio Song](#) », 26 janvier 2022.

5.3 Rebattre les cartes

Ces innovations bouleversent parfois profondément des secteurs entiers et rebattent complètement les cartes en obligeant des nouveaux positionnements :

- **Les acteurs traditionnels** des secteurs touchés par ces innovations doivent se repositionner au risque de disparaître. Les grandes figures du cinéma hollywoodien ou du cinéma français multiplient les discours ou les happening contre les plateformes de streaming lors de cérémonies de remise de prix mais sont bien obligées de constater la qualité du travail réalisé : les productions Netflix ont remporté un total de 7 Oscars en 2021.
- Les **Etats doivent souvent adapter la législation** ou créer de nouvelles lois pour tenir compte des innovations numériques et parfois réguler de nouvelles pratiques pour lesquelles il y a un vide juridique. L'Europe et la France légifèrent par exemple pour protéger les droits d'auteurs et de la rémunération des artistes face aux plateformes de streaming. *La directive droit d'auteur par exemple a été adoptée le 26 mars 2019 par le Parlement européen après plus de deux ans de discussions.*

Etude de cas :

Doctolib, un médecin en trois clics

Doctolib en chiffres

Doctolib est une start-up française fondée en 2013 par Stanislas Niox-Chateau, Jessy Bernal et Ivan Schneider. Son but est de **faciliter la prise de rendez-vous aussi bien pour le personnel soignant que pour les patients.**

Les chiffres :

- 60 millions d'utilisateurs (patients)
- 300 000 personnels de santé qui utilisent la plateforme pour leur prise de rendez-vous
- 2300 employés
- un déploiement dans deux autres pays européens (l'Allemagne et l'Italie)



Disrupter le monde médical

La force de Doctolib réside dans une **expérience utilisateur** jugée comme remarquable que se soit du côté patient ou du côté professionnel de santé.

Un grain de temps pour tous :

- **Côté patient** : avant Doctolib il fallait joindre par téléphone un secrétariat médical pour prendre un rendez-vous auprès d'un professionnel. Les délais d'attente avant un rendez-vous (surtout dans certains secteurs et certaines régions) étant importants, aussi il fallait souvent joindre plusieurs secrétariats et rappeler pour annuler des rendez-vous pris précédemment si une meilleure date était finalement trouvée. **Doctolib permet une visualisation rapide de tous les créneaux disponibles autour d'un lieu** et facilite la prise de **rendez-vous**.
- **Côté professionnel** : le **planning de rendez-vous est complètement optimisé**. pour 129 euros par mois (hors options) la prise de rendez-vous passe par la plateforme. Les patients sont autonomes, les professionnels ne perdent plus de temps avec le téléphone, la patientèle d'un médecin qui s'établit dans une région se crée en quelques jours, les créneaux vacants ou annulés par des patients sont vite remplis.

Innover durant de la pandémie

Le développement de la téléconsultation Avant la crise du Covid, Doctolib cherchait déjà à développer la téléconsultation. Celle-ci représentait 100 000 rendez-vous par an. La pandémie a donné un élan sans précédent à cette nouvelle pratique que Doctolib était déjà prêt à déployer. En 2020, c'est 8 millions consultations vidéos qui ont été réalisées.

La prise de rendez-vous de vaccination Le gouvernement français a choisi la start-up Doctolib pour organiser la prise des rendez-vous de vaccination. Cette décision a été critiquée, donnant à un acteur privé un rôle clé dans la gestion de la pandémie. Mais le gouvernement a argué que Doctolib était une entreprise française avec une solution prête à être déployée.

Une réussite française indéniable

Une licorne française : Doctolib fait partie des **licornes** françaises : des startups valorisées à plus d'un milliard d'euros. L'entreprise a réussi cet exploit après plusieurs levées de fonds dont la dernière a atteint 150 millions d'euros.

Un leader incontestable : Doctolib a dépassé ses précurseurs et concurrents qu'elle a même parfois racheté (comme Qare ou Mondocteur)

Un acteur dominant donc critiqué : Doctolib subit aussi des critiques notamment sur des questions de **concurrence** car la patientèle apprécie la facilité de rendez-vous de la plateforme et ne pas y apparaître peut rendre l'activité compliquée. Ceci amène à des questions d'**éthique** autour notamment de la **monétisation de la médecine** avec parfois des patients qui multiplient les rendez-vous pour trouver un praticien qui va dans leur sens ou des praticiens qui s'inquiètent d'un changement de **modèle économique** et de la montée des tarifs puisque Doctolib est en position d'égémonie. Une autre question a trait aux **données en santé** et à leur gestion par la plateforme. Si Doctolib assure de leur sécurisation, des transmissions de données avérées (hors données de santé) à Facebook par exemple inquiètent et questionnent.

Articles

Les Echos Start. « Comment Doctolib change notre façon de « consommer » la médecine », 18 janvier 2021.

France Info. « Comment Doctolib se sert de nos données de santé », 18 février 2020.

Merci !

Contact : julia@dataactivist.coop