

## Le service de télémédecine d'Amazon a déjà séduit plusieurs entreprises

Le service Amazon Care va se développer et aura besoin de milliers de collaborateurs, selon un dirigeant du géant de la tech

Amazon a obtenu l'adhésion de plusieurs entreprises à son service de télémédecine Amazon Care et aura besoin de milliers d'employés pour le développer, a déclaré mercredi Babak Parviz, un dirigeant de l'entreprise.

Le géant de la tech propose Amazon Care à ses employés de Seattle depuis 2019 et ces derniers en sont très satisfaits, a assuré M. Parviz, vice-président d'Amazon et ancien cadre de Google qui participe à la gestion du programme, lors de l'événement WSJ Tech Health.

Sur la plateforme, l'utilisateur a d'abord affaire à un chatbot, puis il peut bénéficier d'une visite virtuelle avec un professionnel de la santé. En cas de besoin, un médecin itinérant se rendra chez lui dans l'heure. Celui-ci est habilité à effectuer des analyses de routine, comme le diagnostic d'une angine, à administrer des vaccins ou même à faire des prises de sang. Les médicaments prescrits peuvent être livrés à l'adresse de l'utilisateur dans les deux heures, précise M. Parviz.

« C'est très différent de tout ce qui s'est fait par le passé », affirme le dirigeant.

Amazon aura déployé le volet numérique de sa plateforme à l'ensemble des 50 Etats américains d'ici à l'été, et prévoit de proposer prochainement le service dans son intégralité dans la région de Baltimore et de Washington, D.C.. L'entreprise souhaite progressivement étendre cette version, indique M. Parviz, ajoutant qu'il faudrait pour cela embaucher des milliers de personnes.

La plateforme est proposée en complément des couvertures d'assurance-santé des employeurs, et Amazon prévoit d'annoncer le nom des nouvelles entreprises qui y ont souscrit dans le courant de l'été, déclare M. Parviz.

Les ambitions d'Amazon dans le domaine de la santé se sont étoffées ces dernières années à mesure que l'entreprise a envisagé différentes possibilités pour ses employés et dans le secteur marché des pharmacies. Amazon a également lancé un certain nombre d'initiatives liées au coronavirus afin de tester ses salariés et d'adapter ses activités pour répondre à la pandémie.

En mars, le géant du e-commerce a déclaré avoir commencé à proposer Amazon Care à ses employés et à d'autres entreprises de l'Etat de Washington et prévoit d'étendre son offre à l'ensemble des Etats-Unis cet été.

M. Parviz estime que ce service est particulièrement adapté au monde post-pandémie, où le personnel des entreprises sera plus souvent en télétravail.

Amazon a investi des milliards de dollars pour faire face à la pandémie. Il a ouvert des centres de dépistage dans ses entrepôts pour détecter le virus Covid-19 chez ses employés et, en mars, a commencé à organiser sur site des campagnes de vaccination gérées par des prestataires de soins agréés. En novembre, la société a également mis en place un service de pharmacie en ligne qui expédie de l'insuline, des inhalateurs contre l'asthme et d'autres médicaments génériques courants.

Le succès du développement d'Amazon dans le secteur médical reste toutefois à confirmer. Les dirigeants du secteur des soins à distance estiment que d'autres entreprises, **qui utilisent déjà les services web d'Amazon**, pourraient s'abonner à la nouvelle plateforme du géant de Seattle. Amazon n'a pas révélé ce qu'elle facture aux sociétés pour bénéficier de ce service, mais il pourrait susciter de l'intérêt en raison de son faible prix et si les entreprises estiment que les soins à distance peuvent réduire de manière significative les coûts pour leur main-d'œuvre en matière de santé, précisent les responsables du secteur.

L'entreprise a déjà été confrontée **aux aléas d'un secteur très réglementé et géographiquement complexe**. Haven, la coentreprise d'Amazon, JPMorgan Chase & Co. et Berkshire Hathaway, a cessé ses activités cette année. Leur partenariat a eu du mal à rassembler et à analyser les informations sur les coûts des soins, **en raison des préoccupations des partenaires et des assureurs sur la question des données**. En parallèle de cette coentreprise, Amazon avait travaillé à la mise en place du service de télésanté Care, qu'il est en train de déployer à l'échelle nationale.

« Nous devons aborder cette question avec une certaine humilité — nous savons qu'il y a beaucoup de choses que nous ignorons —, tout en restant optimiste. Nous avons l'intention de faire quelque chose de bien », conclut M. Parviz.