



## Communiqué de presse

Le 25 août 2022

### **Doctolib renforce ses procédures de vérification des professionnels référencés sur son site**

Doctolib annonce une première série de mesures mises en place cette semaine visant à renforcer ses procédures de vérification et de signalement des professionnels référencés sur son site, afin d'améliorer son service à destination des patients.

Les mesures mises en œuvre concernent l'ensemble des praticiens utilisateurs de Doctolib, qu'ils pratiquent des professions réglementées de santé ou non-réglementées de bien-être :

- 1. Ouverture d'une consultation avec notre Comité médical et professionnel, la Miviludes, les syndicats de professionnels de santé, les Ordres de santé, les associations de patients et les autorités sanitaires afin de mieux encadrer le référencement des praticiens non réglementés sur Doctolib. Cette consultation donnera lieu à une nouvelle série de mesures communiquées à son issue.**
- 2. Renforcement de la procédure de signalement et de plainte à l'encontre des praticiens référencés sur notre site et engagement d'un travail avec la Miviludes.**
- 3. Suspension immédiate de 17 praticiens suite à des signalements.**
- 4. Évolution de nos procédures afin qu'aucune prise de rendez-vous ne puisse désormais être réalisée sur Doctolib avant que la vérification du droit d'exercer d'un professionnel de santé ne soit effective.**

Pour améliorer l'information pour les patients et dans l'attente des résultats de la consultation :

- 5. Clarification du contenu des fiches des praticiens non réglementés en mentionnant de manière explicite qu'ils ne sont pas des professionnels de santé.**
- 6. Mise à jour de la phrase d'accroche de la page d'accueil du site Doctolib.**

\*\*\*

Voici le détail des procédures en vigueur, incluant ces nouvelles mesures :

**Pour les praticiens exerçant des activités de bien-être non réglementées, qui représentent 3% des praticiens de Doctolib et 0,3% des rendez-vous pris :**

- Les procédures de vérification des professionnels qui souscrivent aux services de Doctolib sont réalisées par une équipe dédiée. Les vérifications visent à confirmer l'identité du praticien grâce à ses pièces d'identité.
- Doctolib vérifie également le contenu de la fiche de présentation du praticien, même si ce dernier en est l'auteur et le responsable et peut la modifier en temps réel. Doctolib s'assure notamment qu'il soit impossible pour un patient de confondre entre un praticien exerçant une activité dans le domaine du bien-être et un professionnel de santé. **Nous avons renforcé cette information pour le patient cette semaine en effectuant une première mise à jour de la page d'accueil de notre site et des fiches des praticiens non réglementés en mentionnant de manière explicite qu'ils ne sont pas des professionnels de santé.**
- Concernant le droit d'exercice de ces praticiens :
  - Du fait de leur présence dans des établissements de santé ou à la demande des patients, certaines activités de bien-être sont présentes sur Doctolib aujourd'hui.
  - Les praticiens de ces spécialités ont le droit d'exercer : ils effectuent des activités légales, qui sont enregistrées au registre du commerce.
  - **Néanmoins, nous avons ouvert une consultation avec notre Comité médical et professionnel, la Miviludes, les syndicats de professionnels de santé, les Ordres de santé, les associations de patients et les autorités sanitaires afin de mieux encadrer le référencement des praticiens non réglementés sur Doctolib. Cette consultation donnera lieu à une nouvelle série de mesures communiquées à son issue.**
  - Nous nous tenons également à la disposition des pouvoirs publics pour contribuer le cas échéant, à notre échelle, à une réflexion plus large sur la réglementation des activités du domaine du bien-être qui n'est pas de notre ressort.
- Par ailleurs, Doctolib dispose de procédures strictes pour alerter les autorités concernées (Ordres de santé, autorités sanitaires, police et justice) et retirer de notre service des praticiens suite à des signalements et plaintes.
- Des signalements complémentaires intervenus en début de semaine nous ont conduit à **suspendre 17 profils de praticiens dès lundi. Pour cette raison, nous avons renforcé notre procédure de signalement et avons engagé un travail avec la Miviludes.**

**Pour les praticiens relevant d'une profession de santé réglementée, qui représentent 97% des praticiens de Doctolib :**

- Les procédures de vérification des professionnels qui souscrivent aux services de Doctolib sont réalisées par une équipe dédiée. Les vérifications visent à confirmer l'identité du praticien grâce à ses pièces d'identité ainsi que son droit d'exercer grâce à son identifiant fourni par les autorités sanitaires (RPPS ou ADELI). En plus de cette équipe dédiée, nous disposons de conseillers partout en France : la majorité des praticiens présents sur Doctolib ont été rencontrés dans leur cabinet ou établissement de santé.
- Depuis la création de Doctolib en 2013, sur près de 250 000 praticiens référencés au total, nous avons à notre connaissance été **victimes à 4 reprises** d'individus ayant créé de faux profils sur Doctolib en usurpant notamment l'identité de professionnels de santé :
  - Les deux derniers cas de fraude dont nous avons été victimes datent respectivement du mois de juin et d'août 2022. En particulier, nos procédures de vérification ont été contournées par des individus ayant activé la prise de rendez-vous alors que leur droit d'exercer était en cours de vérification.
  - Nous avons communiqué l'information à toutes les autorités compétentes, porté plaintes le cas échéant et suspendu les services Doctolib pour ces individus.
- **Par ailleurs, nous avons décidé de renforcer nos procédures afin de faire en sorte désormais qu'aucune prise de rendez-vous ne puisse être réalisée sur Doctolib avant que la vérification du droit d'exercer soit effective.** Jusqu'à présent, un délai de 15 jours était accordé aux professionnels de santé pour permettre notamment aux nouveaux installés d'ouvrir la prise de rendez-vous en amont de l'ouverture de leur cabinet. Ce délai de 15 jours leur avait été accordé car la mise à jour du répertoire légal des praticiens par les autorités compétentes peut prendre parfois jusqu'à 120 jours. **Nous avons désormais supprimé ce délai de 15 jours.**

Le renforcement de ces procédures est essentiel pour la qualité du service rendu par Doctolib aux patients. Il est important enfin de souligner que quelques cas isolés de fraude ne sauraient porter atteinte à la confiance accordée aux professionnels de santé.

**Contact presse :** [presse@doctolib.com](mailto:presse@doctolib.com)