

Doctolib

Notre charte d'engagement Prévention

Chez Doctolib, la prévention en santé est au cœur de notre mission. Depuis notre création, nous voulons améliorer le quotidien des soignants et aider chacun à être en meilleure santé. Face aux défis de santé publique, nous offrons des services innovants pour soutenir les actions des professionnels de santé et encourager l'autonomie des patients en matière de santé avec la volonté d'agir sur nos 3 priorités patients :

- *Aider les patients à avoir un meilleur accès aux soins*
- *Améliorer la prise en charge des patients par les soignants*
- *Aider les patients à prendre soin d'eux et de leurs proches*

En agissant sur ces 3 priorités, nous nous assurons de limiter l'apparition, le développement ou l'aggravation de maladies, d'accidents ou de handicaps et nous nous positionnons comme acteur clé de la Prévention en France. Cette charte garantit la transparence de nos actions de prévention et notre engagement éthique pour construire le système de santé dont nous rêvons tous.

1. La prévention au service des objectifs de santé publique

Nos activités de prévention servent des objectifs de santé publique. Elles suivent les priorités de santé définies par la Stratégie Nationale de Santé en France et les priorités de santé de l'Europe. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé¹, la prévention se décline en trois niveaux :

- **Prévention primaire** : Actions qui promeuvent une bonne santé et son maintien. Les personnes ciblées représentent toute la population qui va bien.
- **Prévention secondaire** : Actions qui ciblent des sous-groupes à risque de développer des pathologies et impliquent notamment les actions de dépistage.
- **Prévention tertiaire** : Actions qui préviennent l'aggravation d'une pathologie. Les personnes ciblées sont des patients (les personnes malades).

¹ [Health promotion and disease prevention through population-based interventions, including action to address social determinants and health inequity.](#)

Nous avons la possibilité d'agir sur les 3 types de prévention grâce à nos solutions et notamment :

- **En engageant les patients** à être acteurs de leur santé via l'utilisation de nos services. Avec 50 millions d'utilisateurs en France, nous sommes devenus un partenaire clé en santé et nous pouvons toucher ces personnes directement avec des messages de prévention et les engager à prendre plus soin de leur santé.
- **En permettant aux soignants** d'intégrer davantage la prévention à leur pratique via nos solutions. Ils peuvent communiquer efficacement avec leur patientèle en envoyant des campagnes basées sur des modèles prêts à l'emploi, conformes aux recommandations de la HAS et ont aussi accès à des modèles de consultation sur des problématiques clés liées à la prévention.

2. Un cadre réglementaire et éthique strict

2.1 Un réseau de collaboration étendu pour renforcer la prévention

Doctolib s'associe à une diversité d'acteurs, incluant associations de patients, sociétés savantes et organismes publics. Nous mobilisons également des entreprises privées, comme des laboratoires pharmaceutiques ou d'autres entreprises de santé, dans un cadre éthique et strict afin d'enrichir nos campagnes et maximiser leur impact. Nos partenaires sont sélectionnés en fonction de leur contribution à l'intérêt général, et chaque collaboration vise à renforcer l'efficacité des initiatives de prévention, en écho avec les grandes priorités du système de santé et de leurs institutions.

2.2 Partenariats responsables et transparents

Nos collaborations avec différents acteurs privés s'inscrivent dans un cadre réglementaire et éthique strict :

- Nous veillons à ce que les campagnes menées servent l'intérêt général et à ce que les messages que nous relayons répondent aux priorités de santé publique identifiées par la Stratégie Nationale de Santé (SNS) sans faire la promotion de produits ou de services.
- Nous privilégions une approche multi-acteurs en coopérant notamment avec des consortiums de partenaires qui réunissent des associations avec des acteurs privés afin de garantir l'objectivité des messages de prévention diffusés.
- Nous adoptons une démarche rigoureuse pour assurer la qualité et la fiabilité des contenus diffusés. Chaque contenu publié se fonde sur des sources de référence. Par ailleurs, tous nos contenus sont rédigés par nos équipes médicales, en collaboration avec nos partenaires, et relus et validés par des experts scientifiques et médicaux.

Chaque campagne de prévention menée sur Doctolib mentionne toujours le(s) partenaire(s) qui initie(nt) et/ou finance(nt) la campagne. De plus, nous tenons à ce que nos utilisateurs disposent de toutes les informations nécessaires. Ainsi, ils peuvent consulter notre centre

d'aide pour les personnes afin d'obtenir des réponses claires à toutes leurs interrogations sur nos campagnes de prévention.

3. Notre engagement en termes de protection des données personnelles de nos utilisateurs

Le respect de la vie privée est l'une des valeurs essentielles de Doctolib. Nous travaillons quotidiennement pour assurer une protection efficace des données personnelles de nos utilisateurs, conformément aux réglementations française et européenne. La transparence et la demande du consentement sont au cœur du dispositif mis en place pour les campagnes de prévention.

Par ailleurs, nos campagnes n'utilisent pas les données de santé de nos utilisateurs (ciblage se limitant à l'âge, le sexe, le département et l'âge des proches).

[En savoir plus sur les engagements de Doctolib en matière de protection des données.](#)

4. Notre modèle économique

Le modèle économique de Doctolib repose très majoritairement sur les abonnements des soignants à nos logiciels innovants. Le reste provient de la diffusion de messages de prévention, financés par des acteurs pertinents et reconnus du monde de la santé. Pour optimiser l'impact et l'efficacité de nos campagnes de prévention, nous collaborons étroitement avec un consortium d'acteurs issus de cet écosystème.

Nos campagnes de prévention sont rémunérées en conséquence de leur valeur ajoutée et de leur impact. Il est important de noter que la rémunération générée par ces activités reste marginale par rapport à notre modèle économique global.

Chez Doctolib, nous sommes convaincus que la prévention doit prendre une part plus importante dans notre système de santé, qui est aujourd'hui principalement tourné vers le curatif. Nous sommes engagés à mobiliser l'ensemble de l'écosystème de santé pour renforcer les initiatives de prévention auprès des patients directement et avec les soignants.

Notre objectif : transformer la prévention en un véritable succès collectif.