

RAPPORT D'IMPACT

2024

Doctolib

Sommaire

1. Le constat
2. Qui nous sommes
3. La gouvernance
4. La feuille de route



Le constat

Dans un monde marqué par des progrès technologiques et l'émergence de nouvelles thérapies, les coûts associés à la santé s'envolent, poussant les systèmes de santé à s'adapter pour rendre ces avancées accessibles à tous. La capacité à traiter davantage de maladies, sans pour autant constater une augmentation des pathologies, illustre une amélioration notable de notre prise en charge médicale. Aujourd'hui, nombre de maladies autrefois jugées incurables bénéficient de traitements efficaces, engendrant une demande accrue de soins. Cette pression sur le système de santé est par ailleurs exacerbée par la croissance démographique et l'allongement de l'espérance de vie.

Face à ces défis, les pays investissent massivement dans la santé, tout en arbitrant entre contraintes budgétaires et une pénurie de ressources. De nos jours, les professionnels de santé sont confrontés à une augmentation de l'épuisement professionnel, à l'isolement et à un manque de temps dédié aux soins et à la formation continue.

De leur côté, les patients se retrouvent souvent à devoir naviguer dans un système de santé complexe et dépassé pour obtenir les soins nécessaires, un système qui néglige la prévention, l'autonomie des patients et la continuité des soins.

35%

des Français ont recours à des soins liés à une pathologie chronique

(Conseil économique, social et environnemental, 2019)

Entre

9 et 12 %

de la population française vit aujourd'hui dans un désert médical

(Rapport du Sénat, 2020)

+ de 3 Français sur 10

ont déjà renoncé à au moins un acte de soins au cours de ces cinq dernières années en raison de délais trop importants

(Fédération hospitalière de France, 2024)

À l'hôpital, 15 000 postes de praticiens hospitaliers sont vacants et autant d'infirmières

(Fédération hospitalière de France, 2024)

Qui nous sommes

Nos missions

Nous accompagnons les soignants et leur permettons d'avoir un meilleur cadre de vie professionnel.

D·6

Nous aidons les patients à être en meilleure santé et à avoir un accès aux soins plus simple et rapide.

D·7

Qui nous sommes

Notre parcours



Qui nous sommes

Notre modèle économique

Le modèle économique de Doctolib repose principalement sur un abonnement sans engagement payé par les professionnels et établissements de santé, afin d'utiliser notre suite de logiciels innovants.

Doctolib Médecin

Doctolib Siilo

Doctolib Hôpital

Doctolib Patient

Téléconsultation

Professionnels de la Santé :
390 000

Outils de gestion des activités

Soins continus et à distance

Gestion des données patient

Coordination des soins

Secrétariat digital

Connectivité

Logiciel clinique

Acquisition de patients

Assistant de décision clinique

Soins préventifs

Services et Conseils sur Mesure

Plateforme d'éducation médicale

Logiciel financier

Patients :
50 Millions

Qui nous sommes

Notre impact en 2024

Un usage ancré dans la vie des Français

50 millions de patients.

15 millions de rendez-vous pris en ligne par mois, dont la moitié sont pris en dehors des heures d'ouverture des cabinets.

À tous les âges

5,9 millions de patients utilisateurs de Doctolib ont plus de **65 ans**.

Sur tout le territoire

86% des patients utilisant Doctolib sont domiciliés en dehors des 5 plus grandes villes françaises (Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nantes).

Au plus proche des aidants

1/3 des rendez-vous sont pris pour des proches, mineurs ou âgés.

Aux côtés des soignants pour améliorer leur qualité de vie

83% des médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin sont satisfaits du gain de temps et du confort de travail apportés par ses services.

Acteurs de l'accès aux soins, grâce au temps libéré pour les professionnels de santé...

4h30 de temps gagné par semaine pour les médecins généralistes et pédiatres.

Soit **1,5 million de consultations** potentiellement créées chaque année.

... ou à la prise en charge des demandes urgentes

La moitié des consultations réservées chez un médecin généraliste ou pédiatre le sont **moins de 48 heures** avant la consultation.

La gouvernance

En devenant Entreprise à Mission, Doctolib s'est doté d'un Comité de Mission.



Pascal Demurger
Directeur général du groupe MAIF et Président du Comité



Agnès Bazin
Consultante, Ex-Directrice du Développement de Doctolib



Antoine Freysz
Directeur général de Kerala, membre du Conseil d'Administration de Doctolib



Michaël Jeremiasz
Champion paralympique de tennis, Président et co-fondateur de l'association Comme les Autres



Nathalie Mesny
Présidente de l'association de patients Renaloo



Marie Msika-Razon
Médecin généraliste et membre du Comité Médical de Doctolib



Stanislas Niox-Chateau
Président et co-fondateur de Doctolib



Nathalie Smirnov
Directrice générale de la Croix-Rouge française



Frédéric Worms
Philosophe et Directeur de l'École normale supérieure-PSL

Son rôle : être les “vigies critiques” de Doctolib.
Ce qui veut dire :

- Suivre l'exécution de la Mission et les moyens déployés par Doctolib pour atteindre les objectifs fixés (engagements opérationnels, leviers d'action, indicateurs de performance).
- Rédiger un rapport de Mission, joint au rapport de gestion de l'entreprise.
- Veiller au respect de la Mission et signaler tout manquement ou obstacle à son accomplissement.

Son calendrier : une mobilisation tout au long de l'année.



Notre feuille de route

Doctolib est une **entreprise à mission**.

À ce titre, notre raison d'être et les objectifs sociaux que nous poursuivons sont écrits dans nos statuts légaux. Ces objectifs sont audités annuellement par un organisme tiers indépendant, qui s'assure du respect de ces engagements. Nous sommes tenus de rendre son rapport public et de le communiquer à notre Conseil d'Administration.

**Depuis 2023,
l'impact fait
partie
de notre
raison d'être
légale.**

Mission 1

Renforcer les soignants et leur permettre d'avoir une vie professionnelle plus sereine et épanouissante

1. Améliorer la qualité de vie au travail des soignants
2. Renforcer la prise en charge coordonnée des patients
3. Aider les praticiens à fournir les meilleurs soins à leurs patients

Mission 2

Aider tout le monde à être en meilleure santé et à vivre un parcours de soins plus paisible

4. Faciliter l'accès aux soins
5. Permettre aux patients de recevoir des soins de manière plus continue
6. Développer la prévention
7. Être accessibles à tous, y compris ceux les plus exclus des soins

Interview croisée

L'entreprise citoyenne

Que signifie pour vous le fait d'être une entreprise citoyenne?

Pascal Demurger

Être une entreprise citoyenne c'est d'abord avoir conscience de l'impact de ses activités sur les personnes et l'écosystème qui nous sont liés. La deuxième étape est celle de l'action : l'entreprise doit contribuer à limiter les conséquences négatives de ses activités et à l'inverse à maximiser celles qui sont positives. Enfin, c'est faire en sorte que cet engagement soit cohérent avec le développement de l'entreprise et sa performance afin de donner la plus grande longévité et la plus grande efficacité à ce modèle.

Stanislas Niox-Château

Doctolib s'est fixé une mission d'intérêt général: améliorer la santé de tous. Cela nous porte autant que ça nous oblige. Notre responsabilité, pour être une entreprise citoyenne, est d'inscrire notre action dans la durée et de défendre une vision de la santé qui bénéficie à la société dans son ensemble. Comme le dit Pascal, nous ne pouvons pas faire cavalier seul. C'est pour cette raison que la co-construction est au coeur de notre modèle d'innovation.

Quels sont les impacts les plus durables de Doctolib sur les systèmes de santé?

Pascal Demurger

Il y a un impact évident : Doctolib peut être facteur d'inclusion médicale, qu'il s'agisse de rendre la prise de rendez-vous encore plus simple ou de permettre de rapprocher du soin les populations qui en sont le plus éloignées. L'usage des outils de Doctolib par une majorité d'utilisateurs en dehors des cinq grands centres urbains et par 5 millions de patients de plus de 65 ans, montre que ce pari est en bonne voie.

Stanislas Niox-Chateau

Notre engagement à offrir un service efficace, fiable et accessible a clairement diminué l'attente pour les soins, et amélioré l'environnement de travail des professionnels de santé. Par ailleurs, nos solutions destinées aux soignants facilitent la gestion de leur activité, ce qui se traduit par une administration allégée et plus de temps médical à consacrer à leurs patients.

Stanislas Niox-Château & Pascal Demurger

Quels défis attendent Doctolib à l'avenir pour que l'entreprise continue d'incarner sa mission de construire la santé dont nous rêvons tous?

Pascal Demurger

Doctolib doit prouver sa capacité à être un levier global de progrès de notre système de santé. De ce point de vue, il y a certainement un cercle vertueux à trouver entre la libération de temps médical pour les soignants, le relai de campagnes de prévention permettant l'adoption des bons réflexes, l'utilisation de multiples outils pour faciliter l'accessibilité des consultations et actes médicaux pour tous.

Stanislas Niox-Chateau

Nous entamons une nouvelle page de notre histoire et allons innover plus cette année qu'en dix ans. **Notre objectif est de réinventer, en partenariat avec les équipes soignantes, la manière dont les soins sont dispensés et reçus.** Pour cela nous devons relever plusieurs défis: permettre aux patients d'être véritablement acteurs de leur santé, changer le quotidien des soignants et casser les silos dans les parcours de soins.



Pascal Demurger
Directeur général du
groupe MAIF et Président
du Comité



**Stanislas
Niox-Chateau**
Président et co-fondateur
de Doctolib

Objectif #1

Améliorer la qualité de vie au travail des soignants

La saturation des systèmes de soins génère une pression grandissante sur les praticiens. Confrontés à une charge de travail élevée, de longues journées, des agendas surchargés, et à de nombreuses sollicitations de la part des patients, le personnel soignant est particulièrement touché par le risque d'épuisement professionnel et de difficultés à maintenir un équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

62%

des **médecins** déclarent avoir connu un ou plusieurs **épisodes d'épuisement professionnel**

*Rapport Santé.Gouv, 2023

Notre vision

- Permettre aux professionnels de santé de **gagner du temps médical**.
- **Renforcer l'autonomie des patients** dans la gestion de leur santé.
- Donner **plus de flexibilité et de confort** aux praticiens dans l'organisation de leur temps de travail.
- **Alléger la charge mentale** des professionnels de santé **en réduisant et en organisant les sollicitations des patients** qui émanent aujourd'hui de canaux multiples et non sécurisés.

Les innovations en 2024

- Un **assistant de consultation** permettant de documenter automatiquement la consultation avec le patient en remplissant son dossier
- La mise en place du **paiement en ligne pour les patients** pour plus de transparence et de praticité dans la facturation
- Une **messaging patient** (également disponible sur mobile) pour centraliser et sécuriser les échanges
- Un **gestionnaire de tâches** pour faciliter la collaboration au sein des cabinets (également accessible sur mobile)
- Un **assistant personnel** développé grâce à l'IA



L'avis du Comité de Mission

Marie Msika-Razon, médecin généraliste et membre du Comité Médical

“ Les soignants ont besoin d'outils adaptés aux enjeux actuels en santé. Il est capital que Doctolib continue à évoluer, avec pour objectif de leur donner plus de **temps** et de **confort**, améliorant ainsi leur qualité de vie au travail. En optimisant la gestion des **tâches administratives**, en facilitant les **échanges** et en donnant plus de flexibilité dans l'organisation, **Doctolib peut aider les médecins à mieux prendre en charge leurs patients.** ”

Libérer du temps médical

Aujourd'hui, les médecins généralistes et pédiatres parviennent à libérer 4h30 par semaine (médiane) en utilisant Doctolib.

Nos objectifs pour 2025*

- **Permettre aux médecins généralistes et pédiatres de gagner 5h30** par semaine.
- **Maintenir** le taux de satisfaction actuel concernant le **confort apporté aux praticiens par Doctolib** (83% des médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin satisfaits en 2023).

Objectif #2

Renforcer la prise en charge coordonnée des patients

En France, la coordination des soins présente des lacunes préoccupantes, et les professionnels de santé travaillent encore trop souvent de manière isolée et sans communication fluide entre eux.

Cette situation compromet la qualité de la prise en charge des patients, avec des informations fragmentées, des traitements mal coordonnés et une continuité des soins insuffisante.

Notre vision

- **Améliorer la prise en charge des patients** en permettant une meilleure coopération entre les soignants.
- **Réduire l'isolement des soignants**, en facilitant la communication avec leur pairs, de façon sécurisée et plus directe.

La loi place le médecin généraliste au centre de la coordination des soins, en lui confiant la responsabilité « **d'orienter ses patients, selon leurs besoins** » et de « **s'assurer de la coordination des soins nécessaire à ses patients** »

*article L.4130-1 du Code de la Santé Publique



La circulation sécurisée des données médicales est fondamentale pour assurer le bon suivi des soins et des patients au fil du temps, et permet une communication efficace entre les médecins généralistes et les spécialistes.

[Rapport Institut Montaigne, 2020](#)

L'avis du Comité de Mission

Nathalie Mesny, Directrice de Renaloo, Association de patients atteints de maladies rénales

“ **Une meilleure coordination des soins est impérative et doit devenir une priorité.** Elle est cruciale pour offrir aux patients atteints de maladies chroniques, ainsi qu'à ceux confrontés à des situations médicales complexes, **une prise en charge de qualité, pertinente et adaptée à leur vie quotidienne.** Travailler **ensemble**, en impliquant tous les acteurs du sanitaire, du social et du médico-social, est essentiel pour ajuster les traitements aux besoins spécifiques de chaque patient. ”

Les innovations en 2024

Le lancement de Doctolib Siilo va soutenir l'élargissement de notre gamme de solutions pour la coopération :

- Une **messagerie directe entre pairs**, équipes, ou au sein de communautés pour échanger sur des cas patients, des protocoles ou de la téléexpertise (appels sécurisés, partage d'images facilement anonymisables)
- Une amélioration des fonctions d'**adressage des patients**
- Un soutien aux soignants dans le développement de leur **réseau professionnel**

Zoom sur Doctolib Siilo : la messagerie instantanée gratuite pour les professionnels de santé

Doctolib Siilo est la plateforme de messagerie médicale sécurisée conçue pour aider les professionnels de santé à mieux collaborer avec leur pairs, à améliorer les soins aux patients et à partager leurs connaissances.

240 000 professionnels utilisateurs et plus de 4 millions de documents échangés par mois.

Notre objectif pour 2025*

➔ **Doubler** le nombre d'**utilisateurs actifs mensuel sur Doctolib Siilo** en 2024 (de 39 000 à 80 000)

Objectif #3

Aider les praticiens à fournir les meilleurs soins à leurs patients

L'émergence de l'intelligence artificielle constitue une révolution pour le secteur de la santé.

Meilleure gestion des données de santé, accès aux connaissances médicales élargi et fluidifié, décision clinique améliorée, autant d'évolutions qui promettent de transformer la manière de poser les diagnostics et de dispenser les soins.

92%

des médecins jugent difficile le diagnostic d'une maladie rare

[IFOP pour Sanofi, 2024](#)

81%

d'entre eux considèrent que l'IA pourrait les aider à améliorer le diagnostic de ces pathologies

[IFOP pour Sanofi, 2024](#)

💡 Notre vision

- **Rendre aux médecins du temps pour l'écoute patient** en consultation en allégeant la charge de saisie des données.
- **Fournir aux patients des informations médicales claires** et pédagogiques, favorisant une meilleure compréhension de leur santé et une participation active à leur traitement.



Les innovations en 2024

- **Un dossier patient ergonomique**, où la donnée est structurée et facilement retrouvable, permettant au professionnel d'avoir sous les yeux toute l'information nécessaire pendant la consultation.
- **Un assistant de consultation** pour soutenir les praticiens dans la collecte et la structuration des données patient de manière efficace, et la **connexion aux dispositifs médicaux** pour faciliter la réalisation d'examens et la prise de décision clinique.
- Une **fonctionnalité d'enregistrement du patient** pour recueillir les informations de santé du patient et son historique médical avant la consultation, favorisant une meilleure compréhension du contexte clinique.

Notre objectif pour 2025*

- ➔ **Augmenter** la part de médecins généralistes et pédiatres qui se disent **soutenus par Doctolib dans leurs prises de décisions cliniques** dans notre enquête annuelle de satisfaction (passer de 15 % à 25% en 2024, puis à 35% en 2025)

24h dans la vie d'un professionnel de santé.

8h

Avant de commencer ma journée, je me connecte depuis chez moi pour consulter mon emploi du temps. J'ai un trou à cause d'un rendez-vous qui vient de s'annuler dans une heure. En moins de 15 minutes il est déjà repris, car un patient s'était inscrit sur la liste d'attente et a pu prendre le créneau disponible.

9h

Je vois en téléconsultation un jeune homme pour un mal de gorge, il ne rapporte pas de signe de gravité, mais je suspecte une angine. Je prescris donc la réalisation d'un test chez le pharmacien qui pourra lui donner un antibiotique si l'angine est avérée.

10h

Ma prochaine patiente est étrangère. Je la suis pour une dépression. La consultation est longue et en anglais, mais je n'ai pas regardé mon ordinateur une seule fois car c'est l'assistant IA qui a synthétisé et traduit la consultation anglaise en français.

Pendant la consultation, j'utilise la messagerie interne pour demander à mon assistant de lui faire un électrocardiogramme, il me répond immédiatement et la fait rentrer dans son bureau juste après.

13h

C'est la pause déjeuner. Nous sommes en novembre, c'est le moment des vaccinations. J'envoie un message groupé à tous mes patients de plus de 65 ans pour leur dire qu'ils peuvent faire leurs rappels vaccinaux grippe et covid à la pharmacie : j'ai pu prévenir 500 personnes en 10 secondes.

14h

Dans l'après-midi, j'accueille un bébé de 2 mois avec une éruption cutanée qui me fait suspecter un eczéma surinfecté. Je rassure les parents et leur ouvre une conversation sécurisée grâce à la Messagerie Patients pour poursuivre les échanges avec eux après la consultation et suivre par photos l'évolution des lésions dans les prochains jours.

19h

C'est la fin de la journée, je n'ai plus à gérer les multiples demandes de patients qui me réclamaient des doubles des courriers rédigés, toutes mes ordonnances sont désormais partagées dans l'application du patient et sur son Dossier Médical Partagé.

Objectif #4

Faciliter l'accès aux soins

Délais d'attente prolongés, inégalités géographiques et barrières financières créent des obstacles importants à la santé et au bien-être des patients.

En valorisant la transparence des informations relatives aux soignants et leurs disponibilités, Doctolib permet aux patients d'accéder aux soins plus simplement et rapidement ainsi que de gagner en autonomie et en flexibilité dans la gestion de leur santé et celle de leurs proches.

30%

de la population française s'est déjà rendue aux urgences faute d'avoir trouvé de rendez-vous avec un médecin généraliste

[Fédération hospitalière de France \(EHF\), 2024](#)

💡 Notre vision

- Rendre l'accès aux soins plus simple et plus efficace.
- Rendre le patient acteur de l'amélioration de sa santé.
- Donner plus de maîtrise financière aux patients quant à la gestion des coûts liés à leur santé.

🔍 Zoom sur la Carte de France de l'Accès aux soins

Dans l'objectif de contribuer à une meilleure connaissance du système de soins en France, Doctolib a choisi de rendre public les statistiques d'usages des professionnels de santé ayant recours à ses outils.

Cette "Carte de France de l'Accès aux Soins", publiée en 2024 en partenariat avec la Fondation Jean Jaurès, doit permettre aux représentants politiques et élus de terrains, aux citoyens-patients et aux professionnels de santé d'enrichir leurs réflexions sur les leviers disponibles pour réduire les inégalités d'accès aux soins.



L'avis du Comité de Mission

Antoine Freysz, CEO de Kerala et membre du Conseil de Surveillance de Doctolib

“ Amélioration de la pertinence des résultats du moteur de recherche, de la précision de l'information affichée sur le site, des options de recherche de professionnels disponibles etc... : Doctolib a pour mission d'améliorer concrètement l'accès aux soins. Un objectif majeur pour la santé des patients et le bon fonctionnement du système de santé. ”



Contribuer à désengorger les urgences

La moitié des consultations de médecins généralistes et pédiatres sur Doctolib sont réservées **moins de 48 heures avant la consultation**, permettant de mieux absorber une partie des soins urgents sur le territoire.

Ces 35 millions de consultations de dernière minute permettent de ne pas alourdir les 4 millions de passages aux urgences non justifiés chaque année.

Nos objectifs pour 2025*

- Passer à **2 millions de consultations créées** avec un médecin généraliste ou un pédiatre **grâce au temps médical libéré** par Doctolib (1,5 million aujourd'hui)
- Permettre la **prise de 190 millions de rendez-vous en ligne** (184 millions aujourd'hui)
- Faciliter **2 millions de conversations sur la messagerie patients** (210 000 aujourd'hui)

Objectif #5

Permettre aux patients de recevoir des soins de manière plus continue

La multiplicité des acteurs et des structures et leur manque de coordination, le manque d'outils de communication adéquats ainsi que le défaut d'anticipation face à certaines situations peuvent être à l'origine de ruptures dans les parcours de soin des patients. Ce manque de continuité peut conduire à une aggravation des conditions médicales et à une hausse des hospitalisations évitables.

Notre vision

- Soutenir les praticiens et les patients dans la **transition d'une relation de soin épisodique, vers plus de continuité au delà de la consultation** au cabinet grâce à la technologie.
- **Améliorer l'observance et la continuité des soins** pour limiter les complications de santé, éviter une réhospitalisation et une charge accrue sur les infrastructures de soin.

Seuls
40%

des Français suivent
correctement leurs
traitements

IMS Health, 23

Les innovations en 2024

- Une fonctionnalité **Ma Santé** qui offre la possibilité au patient de stocker, organiser et transmettre facilement l'ensemble de ses informations de santé, au moment de la préparation de son rendez-vous ou à l'issue de celui-ci
- Un **assistant de consultation** permettant aux praticiens de réaliser une meilleure documentation et donc un meilleur suivi de leurs patients, en consultation et à distance
- Une **messagerie patients** facilitant la continuité des soins en dehors des consultations
- Une fonctionnalité de **proposition automatique de rendez-vous** permettant aux praticiens de mettre en place des rappels automatiques (ex: rappel vaccin, contrôle dermatologique, détartrage)

La téléconsultation
au service d'un
meilleur suivi

Sur Doctolib, 80% des
téléconsultations sont
effectuées avec un patient déjà
connu du praticien.

Inscrite dans le cadre du parcours de soins, le développement de la téléconsultation a démontré de nombreuses vertus pour assurer la continuité de la prise en charge : suivi des personnes âgées, suivi de certaines pathologies chroniques ou renouvellement d'ordonnance.

La télémédecine permet de réduire les délais de rendez-vous et les distances géographiques, ce qui allège la charge mentale et financière de la maladie des patients, et permet de désengorger les urgences (28% des patients qui ont eu recours à la téléconsultation envisageaient initialement de se rendre aux urgences, 30% de renoncer aux soins).

TLM360, 2023

Nos objectifs pour 2025*

Augmenter le recours à la téléconsultation et/ou à la messagerie patients au delà de la consultation physique, pour améliorer la continuité des soins :

- **Augmenter** la part de médecins généralistes et pédiatres qui **suivent leurs patients de manière continue** (52% en 2023)
- **Augmenter** la part de **patients suivis de manière continue** par leur médecin généraliste ou pédiatre (11% en 2023)

Objectif #6

Développer la prévention

Historiquement axé sur le traitement des urgences et centré sur l'hôpital, le système de santé français doit désormais composer avec la montée des maladies chroniques et le vieillissement de la population. Cette évolution, couplée à la charge croissante des soignants qui doivent voir un grand nombre de patients, limite le temps disponible pour des échanges approfondis et restreint les opportunités de promouvoir une approche de santé préventive. La prévention, dont le dépistage et le vaccination, est pourtant un enjeu essentiel pour aider les Français à vivre plus longtemps et en meilleure santé.

Notre vision

- Outiller les médecins pour leur permettre de **réaliser des actions de prévention**, et les patients pour les **rendre autonomes dans l'anticipation de leurs parcours préventif**.
- Utiliser la plateforme Doctolib pour **relayer des campagnes de prévention** à l'échelle nationale.

Consulter son
médecin traitant
1 à 2 fois
par an

divise par
5,5
le risque
d'hospitalisation
évitable

DREES, 2023



L'avis du Comité de Mission

Agnès Bazin, Ex-Directrice du Développement de Doctolib

“ Bien que l'ensemble du système de soin ait entamé un virage vers la médecine préventive, cette volonté se heurte souvent à des **barrières pratiques**: manque d'information pour les patients ou d'outils appropriés pour les professionnels de santé. Doctolib a pris le pari de proposer des **solutions simples, intégrées dans les outils du quotidien des médecins** avec une adoption encourageante pour cette première année. Une année de lancement qui confirme un véritable potentiel des outils de Doctolib pour **aider à prévenir plutôt que guérir**. ”

En 2023,
27 campagnes de prévention

ont été conduites sur des sujets de santé publique (vaccination, don du rein, ménopause) sur Doctolib

Les innovations en 2024

- Des fonctionnalités de **communication groupées aux patients**, pour permettre aux praticiens d'envoyer des messages de prévention ciblés à leur patientèle, notamment pour relayer les recommandations de la HAS (ex: informer d'un examen de prévention selon l'âge, leur genre ou leur dernier rappel vaccinal)
- Mise en avant sur le site web et l'application de **campagnes de prévention grand public** (mois sans tabac, octobre rose)
- Un **plan de soins** pour donner accès aux patients à une liste de toutes les actions de prévention qu'ils doivent mener (vaccination, dépistage). Cette liste est remplie avec les recommandations des soignants et des autorités sanitaires

Nos objectifs pour 2025*

- **Augmenter** le nombre de **campagnes de prévention** (de 27 en 2023, à 40 en 2024)
- **Renforcer notre méthodologie de mesure d'impact** des campagnes de prévention pour mieux évaluer leur impact sur la santé des patients

Objectif #7

Être accessible à tous, y compris ceux les plus exclus des soins

La qualité globale des services de santé en France est généralement satisfaisante. Cependant, des disparités notables persistent entre les différents territoires et catégories socioprofessionnelles, notamment en matière de risques associés à certaines maladies et d'espérance de vie en bonne santé. Ces inégalités affectent tant l'exposition aux risques que l'accès aux services de santé, limité parfois par des contraintes financières ou une offre de soins insuffisante.

Notre vision

- S'assurer de l'accessibilité de nos services pour le plus grand nombre de patients, quels que soient leur âge, leur état de santé ou leur origine.
- Faciliter l'accès aux soins, notamment pour les publics qui en sont le plus éloignés.

Les innovations en 2024

- Création d'un **programme de formation au numérique en santé**, en partenariat avec Emmaüs Connect.
- Accessibilité des fonctionnalités de **prise de rendez-vous** pour les **personnes malvoyantes**.
- Lancement d'un programme visant à mieux informer sur l'**accessibilité des cabinets médicaux** répertoriés sur Doctolib pour les personnes en situation de handicap.
- Accessibilité de Doctolib pour les personnes **allophones** via la disponibilité de nos services en français, allemand, italien et anglais.

Plus d'un Français sur deux déclare avoir un accès « compliqué » ou « pas d'accès » au système de soins

Sondage Elabe pour Les Échos, Radio Classique et Institut Montaigne, 2024



L'avis du Comité de Mission

Michael Jeremiasz, Champion Paralympique

“ La réduction des inégalités dans l'accès aux soins doit être une priorité pour tous les acteurs de la santé. En tant qu'entreprise servant une mission d'intérêt général, Doctolib doit porter une **attention particulière** à ceux qui sont aujourd'hui **discriminés** dans leur parcours de soins, ou qui ont un **accès dégradé** au système de santé. ”

Les aidants, relais essentiels pour les plus exclus

Maillons incontournables de la prise en charge des patients, les aidants sont des utilisateurs clés de Doctolib.

34% des rendez-vous en ligne sont pris pour des proches
46% des patients ont au moins un proche (seniors, personnes en situation de handicap ou éloignées du numérique) rattaché à leurs comptes.

Nos objectifs pour 2025*

- Mettre en place d'un **“plan d'accessibilité”** (voir innovations 2024 ci-contre)
- En 2024, lancer une **étude d'impact** avec un ou des partenaires externes pour **mesurer la perception des patients** concernant l'impact de Doctolib sur la prise en charge de leur santé

24h dans la vie d'un patient.

5h

J'ai de la fièvre depuis plusieurs jours. Je prends rendez-vous avec mon médecin généraliste dans la matinée.

7h

En amont de mon rendez-vous, je transmets les documents pertinents au médecin généraliste de manière sécurisée via mon application, et lui donne ainsi de la visibilité sur mon historique de santé.

10h

C'est l'heure de ma consultation. Mon praticien a déjà pris connaissance de mon profil et peut se consacrer entièrement aux soins nécessaires à ma guérison. Mon cas nécessite de faire des analyses. Il m'adresse à un laboratoire et me fixe lui-même un rendez-vous dans la journée.

11h

Je fais mes analyses et je reçois les résultats. Je prends un rendez-vous en téléconsultation pour en discuter avec mon médecin, et je lui partage les analyses via la messagerie patients.

14h

Je pose mes questions sur les résultats à mon médecin pendant la téléconsultation, il y répond. Je dois démarrer un traitement et consulter un spécialiste pour des examens complémentaires. Il me fait parvenir l'ordonnance de manière digitale et m'adresse à un spécialiste.

18h

Je vais chercher mon traitement, après avoir envoyé au préalable mon ordonnance à la pharmacie via mon application. Sur le chemin, je reçois une notification sur mon téléphone : une recommandation pour me faire vacciner contre la grippe. Je prends donc rendez-vous pour moi et pour mes proches.

Le mot du Comité

En janvier 2023, Doctolib annonçait devenir société à mission et réunir un comité chargé de suivre l'exécution et l'atteinte des objectifs que l'entreprise se donne dans ce cadre.

Pendant plus d'un an, les points de vue complémentaires du Comité ont été enrichis par des échanges nourris avec l'équipe dirigeante lors des séances plénières mais aussi par des formats réduits autour de thématiques précises. La transparence des informations et l'esprit d'ouverture de nos discussions ont permis au Comité d'apprécier l'ambition de la feuille de route de mission et son intégration dans l'activité de l'entreprise.

Sur ce dernier point, **le Comité a pu constater la cohérence et l'alignement entre les objectifs opérationnels de Doctolib et sa raison d'être.** Constituée autour de deux missions – l'amélioration du quotidien des soignants et celle de la santé de tous – celles-ci doivent permettre à Doctolib de renforcer l'utilité sociale de son activité et de ses services.

Qu'il s'agisse de libérer du temps médical pour les soignants, de réduire la distance entre le soin et les personnes qui en sont éloignées ou de développer les échanges entre praticiens, les objectifs portés par la raison d'être de Doctolib ont un réel potentiel d'impact. Leur mise en œuvre est cruciale. Elle est suivie grâce à de nombreux indicateurs quantitatifs. Les échanges entre le Comité et l'équipe dirigeante doivent permettre d'ajouter à ces indicateurs chiffrés une mesure plus qualitative de l'atteinte des objectifs.

Par ailleurs, au cours de cette année de travail le Comité a été en mesure de relever plusieurs points d'amélioration pour que Doctolib atteigne sa double ambition. **Ils ont notamment trait à la capacité de Doctolib à faire la démonstration de ses bénéfices pour notre système de santé. Plusieurs thématiques peuvent entrer dans ce champ : rôle de prescripteur auprès des soignants pour améliorer l'accessibilité des cabinets pour tous les publics, place prépondérante accordée à la prévention et mesure de l'impact des campagnes menées par Doctolib, ainsi que la contribution de Doctolib quant à l'optimisation de la prise de décision médicale.**

Interview croisée

IA, santé, éthique

Nacim Rahal & Frédéric Worms

Quel rôle l'intelligence artificielle peut-elle jouer dans l'amélioration de la santé pour tous ?

Nacim Rahal

L'intelligence artificielle a un double impact dans le secteur de la santé. C'est un gain de temps, car le praticien se libère de ses tâches administratives. Elle améliore également l'accès au soin pour les patients, et la qualité de ces soins en aidant le praticien dans sa prise de décision, et en permettant aux premiers secours de répondre plus efficacement à la demande.

Frédéric Worms

Le premier bénéfice de l'IA en santé est d'individualiser le plus précisément possible les diagnostics et les traitements pour les patients. Néanmoins, le risque est que son utilisation puisse se substituer à la certification humaine. Or, il ne peut y avoir de soins sans soignants. Cette individualisation ne peut être que technique, elle doit aussi être relationnelle.

Quel rôle l'intelligence artificielle peut-elle jouer dans l'amélioration de la santé pour tous ?

Nacim Rahal

Doctolib a érigé sept piliers dans sa charte éthique afin de faire face à ces risques. On y retrouve notamment la volonté de rendre ses produits plus durables, d'assurer une transparence plus importante, d'éviter les biais dans la prise de décision ou enfin de garantir l'autonomie des praticiens dans leur activité.

Frédéric Worms

Dans la littérature portant sur l'éthique de l'IA, on retrouve la notion de garantie humaine. C'est un principe essentiel, car la garantie implique un tampon, une certification, mais c'est surtout un contrôle qui peut mener à un refus. Il faut par ailleurs penser le parcours de soins du patient et le rôle de l'IA dans celui-ci sur le long cours et l'individualisation que j'évoquais ne peut pas être que ponctuelle.

Comment garantir que cette vision soit respectée ?

Nacim Rahal

Mettre en œuvre une gouvernance efficace autour des enjeux d'IA responsable est primordial. Mais pour moi, l'éducation est la clé pour faire vivre et respecter cette vision en interne. La charte éthique doit faire partie de la culture d'entreprise de Doctolib afin de s'assurer que l'ensemble des collaborateurs en soient garants. C'est par ce biais que nous réussirons à rendre efficaces nos filets de sécurité. Au-delà de l'interne, nous devons avoir pour objectif de fixer un standard d'éthique au sein du secteur de la santé.

Frédéric Worms

Il y a des garde-fous que Nacim vient d'évoquer. Mais il y a aussi la question de la place d'un service comme Doctolib dans un écosystème d'acteurs (institutions, acteurs publics, médecins libéraux). Comment articuler l'échelle du privé et du public, comment agir au sein de ce carrefour et qu'est ce que l'IA vient changer là dedans ? Il est essentiel de penser le partage des rôles entre les différents acteurs et leur interdépendance, pour avoir une vision de la santé qui soit globale. Il faut penser l'échelle du plus individuel au plus politique.



Nacim Rahal
Senior Director
Data & AI
Doctolib



Frédéric Worms
Philosophe et Directeur
de l'École normale
supérieure-PSL

Annexes



Liste complète des indicateurs et objectifs d'impact Doctolib France

Améliorer la qualité de vie au travail des soignants

- Passer de **4h30 à 5h30** par semaine de temps gagné pour les médecins généralistes et pédiatres d'ici fin 2024 **
- **Maintenir** le taux de satisfaction actuel sur le confort apporté par Doctolib (83% des médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin satisfaits en 2023)
- Passage du **NPS** Doctolib de 29 en 2023 à 33 fin 2024
- Passer de **154 000 à 165 000 praticiens utilisateurs** de Doctolib Patient en 2024

Renforcer la prise en charge coordonnée des patients

- Passer de **39 000 à 80 000** d'utilisateurs actifs mensuel sur Siilo en 2024

Aider les praticiens à fournir les meilleurs soins à leurs patients

- Passer de **15% à 25% de satisfaits ou très satisfaits** de l'aide à la décision clinique en 2024, puis à 35% en 2025

Faciliter l'accès au soins

- Passer de **184 millions à 190 millions** de rendez-vous pris en ligne
- Passer de **210 000 à 2 millions** de conversations patients en 2024
- Passer de **1,5 million à 2 millions** de consultations de médecine générale ou de pédiatrie supplémentaires par an créées grâce à Doctolib

Permettre aux patients de recevoir des soins de manière plus continue

- Progression de la part de **médecins généralistes et pédiatres qui suivent leurs patients de manière continue** grâce à la téléconsultation ou à la messagerie patients (52% en 2023)
- Progression de la part de **patients suivis de manière continue par leur médecin généraliste pédiatre** (11% en 2023)

Developper la prévention

- **Augmenter le nombre de campagnes de prévention** (de 27 en 2023 à 40 en 2024)
- **Augmenter la part de praticiens ayant envoyé une campagne de prévention** (0,5% en 2023)

Être accessible à tous, y compris ceux les plus exclus du soins

- Mise en place d'un "**plan d'accessibilité**"
- Lancement d'une **étude d'impact** avec un ou des partenaires externes pour mesurer la **perception des patients** concernant l'impact de Doctolib sur la prise en charge de leur santé.

Méthodologie de calcul

Améliorer la qualité de vie au travail des soignants

- Passer de **4h30 à 5h30** par semaine de temps gagné pour les médecins généralistes et pédiatres d'ici fin 2024 **
- **Maintenir** le taux de satisfaction actuel sur le confort apporté par Doctolib (83% des médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin satisfaits en 2023)
- Passage du **NPS** Doctolib de 29 en 2023 à 33 fin 2024
- Passer de **154 000 à 165 000 praticiens utilisateurs** de Doctolib Patient en 2024

Temps gagné : sur la base des 5072 médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin

Taux de satisfaction : sur la base de l'enquête annuelle de satisfaction - 3056 répondants dont 455 médecins généralistes et pédiatres en 2023

NPS : Net Promoter Score, cet indicateur permet de mesurer le taux de recommandation et donc le niveau de satisfaction des praticiens vis à vis de Doctolib. L'enquête NPS est envoyée à l'ensemble des praticiens actifs sur Doctolib tous les 6 mois. Le NPS indiqué dans le rapport est celui mesuré en Q4 2023

Nombre de praticiens utilisateurs : praticiens ayant un compte actif (créneaux réservables ou réservés) en décembre 2023

Renforcer la prise en charge coordonnée des patients

- Passer de **39 000 à 80 000** d'utilisateurs actifs mensuel sur Siilo en 2024

Nombre d'utilisateurs : praticiens ou assistants/secrétaires médicaux ayant envoyé au moins un message (communication intra-cabinet exclue) en décembre 2023

Aider les praticiens à fournir les meilleurs soins à leurs patients

- Passer de **15% à 25% de satisfaits ou très satisfaits** de l'aide à la décision clinique en 2024, puis à 35% en 2025

Taux de satisfaction : sur la base de l'enquête annuelle de satisfaction - 3056 répondants dont 455 médecins généralistes et pédiatres en 2023

Faciliter l'accès au soins

- Passer de **184 millions à 190 millions** de rendez-vous pris en ligne
- Passer de **210 000 à 2 millions** de conversations patients en 2024
- Passer de **1,5 million à 2 millions** de consultations de médecine générale ou de pédiatrie supplémentaires par an créées grâce à Doctolib **

Rendez-vous pris en ligne : Nombre de rendez vous pris en ligne par le patient (la date de la consultation faisant foi). Sont inclus : les rendez-vous annulés par la suite, sont exclus : les rendez vous pris directement par le médecin et ceux pris pour vaccination covid.

Conversations patients : Fonctionnalité lancée en novembre 2023 et en forte croissance. Une conversation est comptabilisée lorsqu'elle a été clôturée par le soignant, sans nombre de message minimum, une conversation sans réponse peut ainsi être comptabilisée. Périmètre : tous les soignants (hors assistants/secrétaires médicaux)

Consultations créées : Calcul : Nombre de médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin x temps gagné par semaine / temps de consultation en moyenne.

Hypothèses : Temps gagné par semaine = 1,8h | Temps de consultation moyenne = 17 min (créneau moyen dans les agendas des médecins) | Nombre de médecins généralistes et pédiatres utilisateurs Doctolib Médecin = 5072

Permettre aux patients de recevoir des soins de manière plus continue

- Progression de la part de **médecins généralistes et pédiatres qui suivent leurs patients de manière continue** grâce à la téléconsultation ou à la messagerie patients (52% en 2023)
- Progression de la part de **patients suivis de manière continue par leur médecin généraliste pédiatre** (11% en 2023)

Soignant effectuant un suivi continu : Suivre un patient de manière continue implique d'avoir réalisé une consultation en présentiel et d'avoir réalisé soit une téléconsultation, soit d'avoir eu un échange via la messagerie soignant/patient, ce en 2023 et avec le même patient. Les annulations sont retraitées.

Calcul : Nombre de médecins généralistes et pédiatres ayant suivi un patient de manière continue en 2023 / Nombre de praticiens ayant eu une consultation honorée avec un patient en 2023.

Patient suivi de manière continue : idem

Developper la prévention

- **Augmenter le nombre de campagnes de prévention** (de 27 en 2023 à 40 en 2024)
- **Augmenter la part de praticiens ayant envoyé une campagne de prévention** (0,5% en 2023)

Campagnes de prévention : Date de diffusion de la campagne faisant foi

Praticiens ayant envoyé une campagne : Nombre de médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib Médecin ayant envoyé une campagne de prévention / Nombre total de médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib médecin

Être accessible à tous, y compris ceux les plus exclus du soins

- Mise en place d'un "**plan d'accessibilité**"
- Lancement d'une **étude d'impact** avec un ou des partenaires externes pour mesurer la **perception des patients** concernant l'impact de Doctolib sur la prise en charge de leur santé.

- Ce rapport se base sur les activités de Doctolib en France
- L'ensemble des indicateurs présents dans le tableau ont été audités par l'OTI
- Les indicateurs indiquant (**) reposent sur une conjonction de données internes Doctolib, et de différentes hypothèses du marché (issues de benchmark ou d'études internes)

Doctolib