

Doctolib

RAPPORT D'IMPACT 2026



Sommaire

01

Doctolib, Entreprise à Mission

2

02

Observatoire -
Nos données d'usage

8

03

Impact et objectifs 2026

16

04

Annexes

32

Doctolib, Entreprise à Mission

1

Pourquoi ce rapport ? **3**

Présentation du Comité de Mission **4**

Doctolib, Entreprise à Mission

Pourquoi ce rapport ?

Doctolib Entreprise à Mission depuis 2023

En tant qu'entreprise à mission, Doctolib s'est dotée d'une raison d'être forte :

Ensemble, construisons la santé dont nous rêvons tous

Deux missions (objectifs statutaires) portent cette ambition au quotidien :

- **Améliorer le quotidien des soignants**
- **Aider chacun à vivre en meilleure santé**

Ces deux missions se déclinent en plusieurs objectifs opérationnels.



L'évolution de notre mission statutaire en 2025

Lors de l'Assemblée Générale mixte du 4 avril 2025, Doctolib a fait évoluer les statuts de sa mission d'entreprise. Cette révision reflète une ambition clarifiée et un positionnement plus affirmé au tour de la co-construction collective de la santé.

- Raison d'être : "Œuvrer pour un monde en meilleure santé" devient "Ensemble, construisons la santé dont nous rêvons tous"
- Objectif 1 : "Améliorer le quotidien des équipes soignantes" devient "Améliorer le quotidien des soignants"
- Objectif 2 : "Améliorer la santé de tous devient" devient "Aider chacun à être en meilleure santé"

Ce que traduit ce changement :

Cette révision traduit un positionnement plus affirmé : de l'ambition d'œuvrer pour un résultat, à celle de *construire* quelque chose ensemble, avec les soignants et les patients. Le présent rapport s'appuie sur la version en vigueur depuis le 4 avril 2025.

Une démarche audité par un organisme tiers indépendant

Pour garantir la transparence et la fiabilité des informations présentées dans son rapport d'impact, Doctolib s'appuie sur des mécanismes de contrôle rigoureux. Le statut de nos objectifs est mis à jour sur une base pluriannuelle, et leur progression est évaluée par le Comité lors de séances plénières. Nous nous engageons également à faire évoluer certains objectifs, en respectant les impératifs de contrôle, afin d'améliorer leur mesurabilité et les rendre plus tangibles. Dans ce cadre, Doctolib a identifié, parmi l'ensemble des objectifs présentés dans son rapport, les objectifs retenus comme prioritaires dans le cadre de la démarche d'évaluation menée par le Comité de mission et l'Organisme Tiers Indépendant (OTI), en vue de l'émission de leurs avis respectifs. De plus, un audit externe est réalisé par cet OTI, conformément aux exigences du statut d'entreprise à mission tous les deux ans. Ce processus est suivi d'une revue et d'une validation par le Conseil d'administration avant toute publication interne et externe.

Audit

Les objectifs marqués du logo Audit correspondent aux objectifs prioritaires définis par Doctolib et vérifiés par l'OTI.

L'avis du comité de mission

Tout au long de l'année, le comité de mission a pu exercer ses travaux dans un climat de confiance et de transparence. La qualité des échanges, la diversité des sujets abordés et la disponibilité des équipes ont permis un dialogue ouvert, direct et argumenté. Cette dynamique a donné au comité les moyens d'exercer sa mission avec exigence et sérénité.

Sur l'objectif statutaire d'« Améliorer le quotidien des soignants », le Comité confirme que Doctolib a mené à bien cette mission en 2025. La plateforme s'intègre durablement dans les pratiques professionnelles et apporte un appui concret à l'organisation des soins, au bénéfice des soignants comme des patients.

Sur l'objectif statutaire d'« Aider chacun à vivre en meilleure santé », le comité relève deux objectifs non atteints en 2025 : l'objectif de 3,5 millions de consultations supplémentaires et la publication d'une déclaration d'accessibilité numérique et de sa trajectoire, reporté à 2026. Doctolib s'est engagé à y remédier, et le comité y sera attentif.

Ces points de vigilance ne remettent pas en cause l'élan global. Le comité aborde 2026 avec confiance, convaincu que Doctolib dispose des moyens et de la volonté nécessaires pour tenir ses engagements et continuer à créer une valeur réelle pour chacun.

Cette certification, délivrée à l'issue d'un audit rigoureux de plus de 200 critères, distingue les entreprises plaçant l'impact social et environnemental au cœur de leur modèle économique.

En rejoignant les 500 entreprises certifiées B Corp en France, Doctolib concrétise sa vision d'une entreprise responsable et réaffirme sa volonté d'améliorer continuellement ses pratiques d'entreprise.



En parallèle de son statut d'entreprise à mission, Doctolib a franchi une étape majeure avec l'obtention de la certification B Corp en décembre 2024.

Présentation du Comité de Mission

Dans le cadre de son statut d'entreprise à mission, Doctolib s'appuie sur un Comité de Mission. Il est chargé de jouer le rôle de "vigie critique" de Doctolib. À ce titre, son rôle est de :

- Suivre l'exécution des missions et des 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 des missions et signaler tout manquement ou obstacle à son accomplissement.

Le Comité de Mission se réunit deux jours par an en plénière. À chaque session, il rencontre une dizaine de collaborateurs de Doctolib lors d'ateliers pour échanger sur l'impact des projets évoqués, apporter un regard critique et vérifier leur cohérence avec la mission de l'entreprise.

Ces échanges impliquent des personnes issues de différentes équipes, du Comité Médical, mais aussi des intervenants externes alliés de la santé (par exemple, des associations de soignants), afin de nourrir la réflexion et l'ouverture du comité. En complément de ces sessions plénières, des entretiens individuels peuvent être organisés entre certains membres du Comité et les équipes de Doctolib. Ces échanges permettent d'approfondir des sujets spécifiques en bénéficiant de l'expertise pointue des membres du Comité dans leur domaine (IA en santé, publics précaires etc.).

Notre Comité est composé de 11 membres.



Agnès Bazin

Consultante, Ex-Directrice du Développement de Doctolib



Pascal Demurger

Directeur général du groupe MAIF et Président du Comité



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



Etienne Minvielle

Médecin de santé publique, Directeur du Centre de Recherche en Gestion de l'Ecole polytechnique



Stanislas Niox-Chateau

Président et co-fondateur de Doctolib



Anna Roy

Sage Femme, Membre du Comité Médical de Doctolib



Nathalie Smirnov

Ex-directrice générale de la Croix-Rouge française



Frédéric Worms

Philosophe et Directeur de l'École normale supérieure-PSL



Observatoire

Nos données d'usage

2

Accès aux soins	9
Le rôle des aidants et les inégalités invisibles que révèlent nos données	11
La prévention, de nouveaux réflexes de santé qui s'installent	12
Une communauté soignante forte, diverse et ancrée sur tout le territoire	13

2 Observatoire

Nos données d'usage

Ce rapport se base sur les activités de Doctolib en France.

En 2025, plus de 50 millions de personnes ont utilisé Doctolib pour prendre soin de leur santé.

Ce chiffre révèle une réalité essentielle : Doctolib est un compagnon de santé du quotidien, aussi bien pour les personnes qui habitent en agglomération que celles qui vivent en zone rurale.

Plus de
50 millions de patients
utilisent Doctolib en France

19 millions
de rendez-vous pris
en ligne par mois



Accès aux soins

Qui sont nos usagers ?

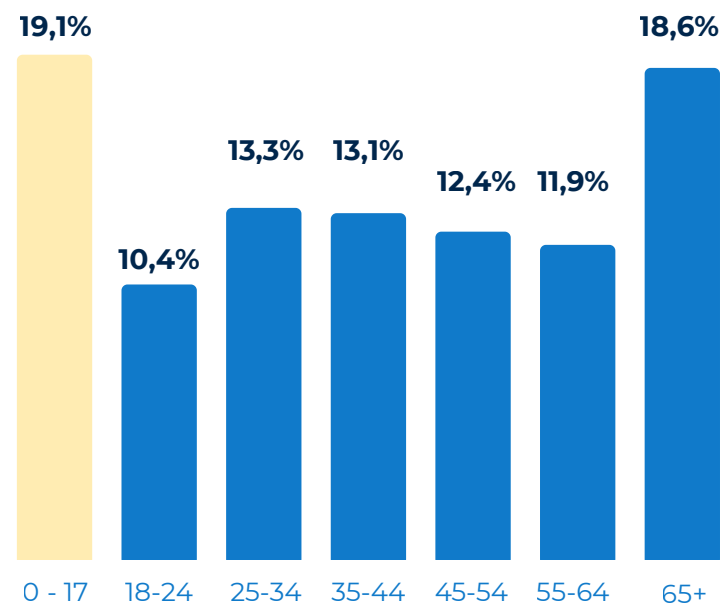
Les patients utilisant Doctolib sont **majoritairement des femmes** et cela se reflète dans la prise de rendez-vous :

63%
des rendez-vous pris en ligne
le sont par des femmes

37%
le sont par des hommes

71%

sont domiciliés **en dehors des 5 plus grandes villes françaises** (Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nantes)



Répartition des utilisateurs
par âge

En quelle langue les patients font-ils leurs recherches ?

Depuis 2024, Doctolib est disponible en **quatre langues** : français, anglais, allemand et italien.



En France, la répartition des utilisateurs par langue, autre que le Français, est la suivante en 2025 :

 **Anglais**
18 7792
patients

 **Allemand**
50 170
patients

 **Italien**
19 923
patients

Quand s'occupent-ils de leur santé ?

L'accès aux soins repose sur un **principe simple : la santé va au-delà des horaires d'ouverture d'un cabinet.**

46%

des rendez-vous sont pris lorsque les cabinets sont fermés.

Cette tendance nous montre que Doctolib permet à chacun d'agir sur sa santé au moment qui lui convient. En moyenne, **19 millions de rendez-vous** sont pris par mois en France.

Les trois mois avec le plus de consultations prises en 2025 en France sont les mois de **septembre, octobre** et **janvier** qui comptabilisent à chacun plus de 21M de rendez-vous pris.



Le **tiers** des consultations réservées chez un médecin généraliste ou pédiatre le sont **moins de 48 heures** avant le rendez-vous.



Le rôle des aidants et les inégalités invisibles que révèlent nos données

Chaque jour, des millions de personnes utilisent Doctolib non pas pour elles-mêmes, mais pour prendre soin de leurs proches.

56%

des utilisateurs de Doctolib gèrent aussi la santé d'un proche.

Parmi eux :

30%

gèrent la santé d'un proche âgé entre 18 et 64 ans.

36%

gèrent la santé d'un mineur.

24%

gèrent la santé d'un senior (+65 ans).

10%

gèrent la santé d'un mineur et d'un senior.

Ce geste, souvent discret, repose en majorité sur les épaules des femmes.

Parmi les rendez-vous pris pour un proche de **plus de 65 ans** :

70%

sont pris par des femmes.

30%

sont pris par des hommes.

La réalité est claire : gérer la santé de toute la famille représente une **responsabilité et une charge mentale** considérable, souvent **portée par les femmes**, une tendance stable depuis 2022.

En facilitant la gestion de plusieurs profils et la prise de rendez-vous pour un proche, **Doctolib peut contribuer à alléger une charge souvent lourde au quotidien**, faire gagner un temps précieux et offrir davantage de sérénité et de visibilité dans le parcours de soins.



Parmi les rendez-vous pris pour un **mineur** :

85%

sont pris par des femmes.

15%

sont pris par des hommes.

La prévention, de nouveaux réflexes de santé qui s'installent

Lancés en France au printemps 2025, les rappels de santé et les campagnes menées par Doctolib viennent compléter les initiatives de santé publique existantes pour encourager une approche plus proactive de la gestion de la santé. Depuis leur lancement, **300 000 personnes en moyenne par mois ont pris rendez-vous suite à un rappel de santé, témoignant d'une prise en charge autonome, de mesures préventives concrètes et d'une meilleure continuité des soins.**

1 rappel reçu sur 5

conduit à une action comme une prise de rendez-vous (20,2%), ce qui en fait un signal concret de passage à l'acte dans le suivi de sa santé.



Après réception d'un rappel de santé, les femmes passent plus souvent à l'action : parmi les patients ayant réalisé une démarche, **62%** sont des **femmes**, contre **38% d'hommes**.

Le bilan dentaire est le premier motif de prévention avec **2,9 millions d'actions**.

Certains dépistages se distinguent par un taux d'action supérieur à la moyenne, en particulier le cancer du col de l'utérus (23,2%) et le cancer du sein (22,4%).

La vaccination antigrippale (pour les personnes âgées de plus de 65 ans) se démarque par un niveau d'action élevé (26%).

Le bilan de santé général suscite aujourd'hui des niveaux d'action plus modestes :

7,3%

chez les 18-25 ans.

9,4%

chez les 45-50 ans.

Ce qui met en lumière un besoin de mieux accompagner l'engagement sur ces parcours de prévention.

Une communauté soignante forte, diverse et ancrée sur tout le territoire

Aujourd'hui, **280 000 soignants** utilisent Doctolib en France.

Ce chiffre illustre la diversité des pratiques médicales que nous accompagnons au quotidien.



L'**Île-de-France** concentre le plus grand nombre d'utilisateurs, mais les régions **PACA, Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie** ou encore les **Hauts-de-France** suivent de près.

Les **5 principales régions** d'exercice des soignants :

- **29%** des soignants exercent en **Île-de-France**
- **11%** en **Provence-Alpes-Côte d'Azur**
- **10%** en **Auvergne-Rhône-Alpes**
- **9%** en **Occitanie**
- **8%** dans les **Hauts-De-France**

Sur Doctolib, les soignants utilisateurs sont majoritairement des **femmes** à **61 %**, contre **39 %** d'**hommes**.



Cette communauté est à l'image du soin en France : majoritairement **féminine**, répartie sur tout le territoire, et confrontée à des défis très concrets.

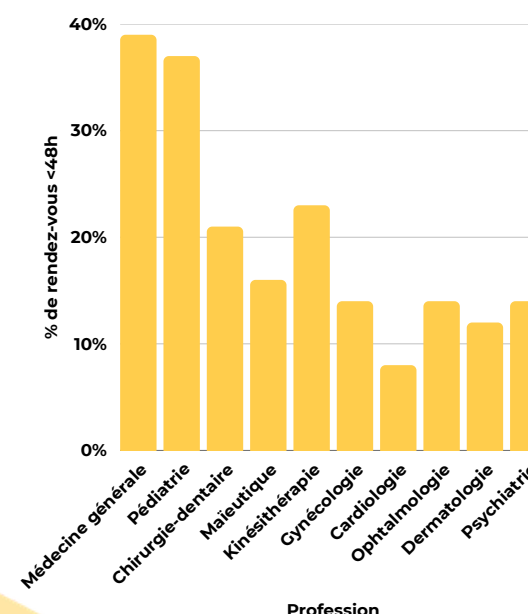


Données de la carte de France

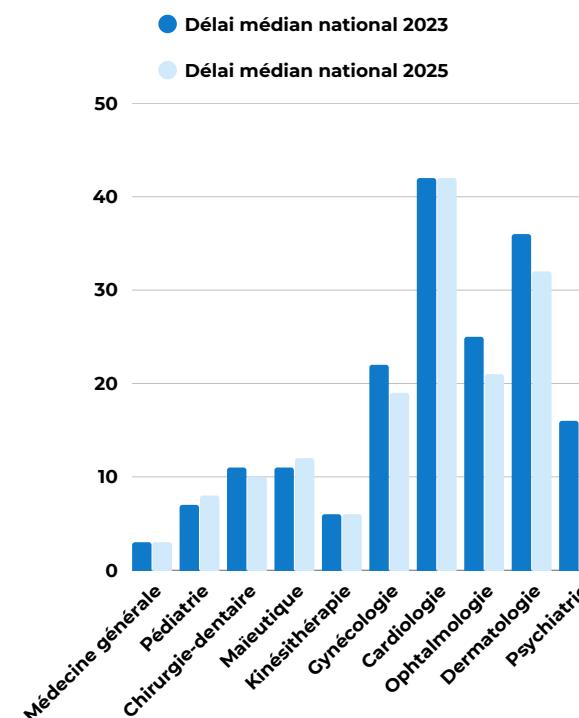
Pour la deuxième fois, Doctolib publie avec la Fondation Jean-Jaurès et Joy Raynaud, géographe de la santé, les Cartes de France de l'accès aux soins : une analyse fondée sur 234 millions de consultations réelles et plus de 80 000 professionnels de santé.

Cette page présente un extrait de l'étude.

Pourcentage de rendez-vous pris moins de 48h avant :



Cette édition 2026 franchit une étape supplémentaire : elle croise pour la première fois les données de prise de rendez-vous avec une enquête nationale menée auprès de près de 8 000 patients représentatifs des utilisateurs de Doctolib, pour donner une image plus complète des réalités d'accès aux soins.



Ce que les données révèlent :

Les délais varient de 3 jours en médecine générale à 42 jours en cardiologie. Entre 2023 et 2025, les trajectoires divergent : l'ophtalmologie améliore ses délais de 4 jours à effectifs quasi constants, grâce à la réorganisation de la filière, preuve que l'organisation compte plus que la démographie. À l'inverse, cardiologie, pédiatrie et psychiatrie se dégradent légèrement. Les inégalités territoriales sont profondes : de 1 à 10 en cardiologie, de 1 à 30 en ophtalmologie selon les départements. Elles ne suivent pas la carte des déserts médicaux : chaque profession a sa propre géographie. Toutes les professions maintiennent une capacité de réponse non programmée : 39 % des rendez-vous de médecine générale sont obtenus en moins de 48 heures.

Ce que les patients nous disent :

63 % des patients ont renoncé à chercher un rendez-vous : un phénomène qui touche toutes les catégories sociales et tous les territoires, avec seulement 4 points d'écart entre zones urbaines et rurales. 23 % se sont rendus aux urgences faute de rendez-vous disponible. 20 % les ont évitées grâce à un rendez-vous obtenu en ligne. Ces deux chiffres illustrent concrètement le rôle du numérique dans l'orientation vers le bon canal de soins. 45 % des patients utilisent déjà une IA conversationnelle pour des questions de santé, avec un double effet : accélérateur pour 25 % des utilisateurs, substitutif pour 18 %.

Impact et objectifs 2026

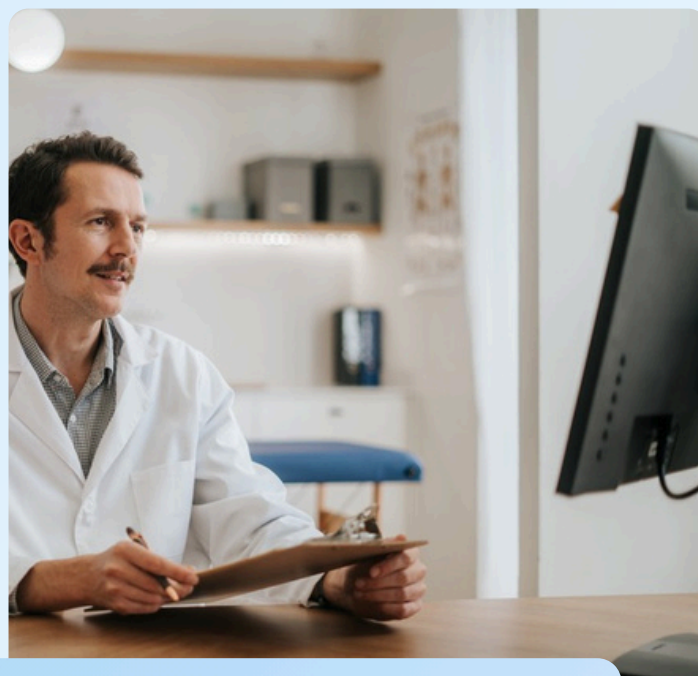
L'IA clinique	17
Nos objectifs pour 2026	18
Impact sur la qualité de vie au travail des soignants	19
Impact sur la qualité des soins délivrés aux patients	22
Impact sur l'accès aux soins	25
Impact sur la continuité des soins et la prévention	27
Impact sur les populations les plus exclues du soin	29

3 Impact et objectifs 2026

L'IA clinique

2026 : une nouvelle étape pour l'IA clinique chez Doctolib

Depuis sa création, Doctolib transforme la façon dont chacun accède aux soins et dont les soignants organisent leur activité. En 2026, l'entreprise ouvre une nouvelle étape de son développement : aller plus loin dans l'usage de **l'intelligence artificielle** en santé, avec une ambition claire en matière d'IA clinique.



Lancement du laboratoire d'IA clinique

Construire une IA médicale fiable, sûre et utile

Avec son laboratoire d'IA clinique, Doctolib développe des modèles et agents d'IA conçus pour les usages médicaux réels. Trois exigences guident ces travaux : fiabilité médicale, sécurité du patient, impact concret sur les soins. Les modèles sont nourris par des connaissances validées, évalués rigoureusement et développés avec des partenaires académiques et médicaux de référence. Ils couvrent des enjeux clés : prévention, détection précoce, évaluation de l'urgence, aide à la décision, observance des traitements, santé mentale.

Projet collectif, le laboratoire fédère autour de Doctolib :

- Les soignants et établissements de santé, notamment le CHU de Nantes
- Des instituts de référence en IA : Inria en France, DFKI en Allemagne
- Des sociétés savantes: la Société Française de Pédiatrie, le Conseil National des Sage Femmes, l'Association Française de Pédiatrie Ambulatoire
- Des laboratoires de pointe sur la santé des enfants tel que l'équipe CRESS de l'INSERM.

Repères 2026 :

- 160 millions d'euros investis en R&D
- 20 millions d'euros dédiés à la recherche en IA clinique
- 900 personnes mobilisées sur la R&D

Focus

Des outils au service des soignants et des patients

En 2025 et 2026, Doctolib développe des assistants IA conçus pour répondre à des besoins concrets du quotidien.

Pour les soignants

- **Assistant de consultation** : en automatisant la prise de notes pendant la consultation, cette solution allège significativement la charge administrative des soignants, améliore la qualité de la prise de notes médicales et recentre l'échange sur le patient ;
- **Dictée clinique** : grâce à une retranscription vocale médicale en temps réel, cette solution fluidifie la saisie d'information clinique et offre une alternative plus performante et plus accessible aux outils de dictée traditionnels ;

- **Assistant téléphonique** : en prenant en charge une partie des appels, cette solution réduit la pression sur les secrétariats, améliore la continuité de service et permet d'offrir une réponse plus accessible, à toute heure.



L'intelligence artificielle s'intègre progressivement dans la pratique des soignants

Plus de **4000 médecins utilisateurs** de l'Assistant de Consultation, dont **65% de médecins généralistes** et pédiatres et **35% de spécialistes**.

8 millions

de consultations effectuées avec l'Assistant de consultation depuis 2025.

Pour tous

Doctolib Parents propose un **accompagnement dédié aux parents d'enfants de 0 à 4 ans**.

Le service associe :

- **Un assistant** disponible à tout moment,
- **Des contenus personnalisés** validés par des experts
- **Des outils de suivi** du développement de l'enfant.

Il vise à apporter des repères fiables, à répondre aux questions du quotidien et à faciliter, lorsque cela est nécessaire, l'accès aux soins.

Avec **Doctolib Parents**, le compagnon de santé s'enrichit d'une nouvelle dimension et a vocation à **intégrer progressivement de nouveaux services** dans les prochains mois.

Nos objectifs pour 2026

Impact sur la qualité de vie au travail des soignants

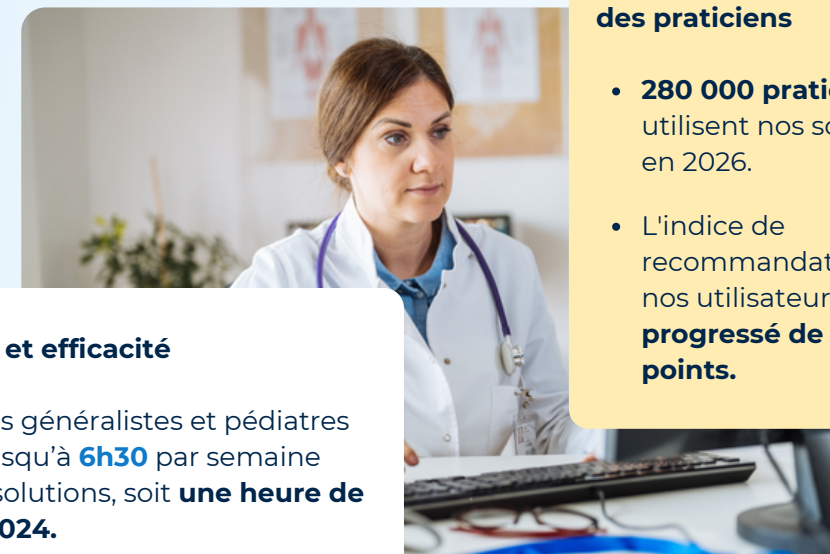
Face aux tensions croissantes qui pèsent sur le système de santé, et alors que de plus en plus de soignants déclarent avoir connu un ou plusieurs épisodes d'épuisement professionnel ces dernières années, nous souhaitons contribuer, à notre échelle, à réinventer leur quotidien.

Concrètement, nous cherchons à agir sur trois leviers :

- **Réduire la charge de travail**, en automatisant les tâches administratives à faible valeur ajoutée.
- **Augmenter le temps médical de qualité**, en proposant des outils qui permettent aux soignants de mieux écouter, prévenir et coopérer.
- **Contribuer à un environnement de travail plus serein**, en réduisant les sollicitations non structurées (appels répétitifs, messages non qualifiés) et en fluidifiant la communication avec les patients et entre soignants.



Impact et innovations



Adoption et satisfaction des praticiens

- **280 000 praticiens** utilisent nos solutions en 2026.
- L'indice de recommandation de nos utilisateurs (NPS) a **progressé de 34 à 36 points**.

Temps médical et efficacité

- Les médecins généralistes et pédiatres ont gagné jusqu'à **6h30** par semaine grâce à nos solutions, soit **une heure de plus qu'en 2024**.
- Plus de **8 millions** de consultations ont été réalisées avec l'**Assistant de consultation**, notre outil de prise de notes médicales automatisée par IA, disponible pour les médecins généralistes, pédiatres et spécialistes.



L'assistant téléphonique

Un standard médical intelligent, disponible 24h/24 et 7j/7

Dans un cabinet médical, la gestion des appels téléphoniques représente une charge significative pour les équipes : prises de rendez-vous, demandes d'information, orientation des patients. Ce flux constant sollicite une part importante du temps administratif.

Déployé progressivement depuis octobre 2025, l'Assistant Téléphonique de Doctolib prend en charge automatiquement les appels patients, à toute heure. Il réduit les interruptions répétitives qui pèsent sur les équipes, qualifie les demandes et oriente les patients, tout en permettant à l'équipe médicale une disponibilité plus forte pour les demandes d'assistance les plus complexes.

Santé mentale des soignants*

(en partenariat avec SPS - Santé pour les soignants, association spécialisée dans le secours en santé mentale des professionnels de santé)

- **Publication d'une étude sur la santé mentale des soignants libéraux**, apportant un éclairage inédit sur leurs conditions de travail et les facteurs de risque d'épuisement professionnel.
- **Lancement d'une campagne de sensibilisation à destination des patients**, rappelant les bonnes pratiques et les chiffres clés de l'engagement des soignants au quotidien.
- **Conception d'un programme de formation** destiné à nos équipes en contact direct avec les soignants.

* Enquête nationale santé au travail et conditions d'exercice des soignants libéraux en France, juin 2025 GEM, Doctolib et SPS



Nos objectifs d'ici fin 2026

Réduire la charge administrative des soignants et mesurer ses effets sur la consultation

- Atteindre **13 millions de consultations** réalisées avec l'Assistant de consultation d'ici fin 2026.
- **Libérer jusqu'à 7 heures par semaine** pour les médecins généralistes et les pédiatres, soit 30 minutes de plus qu'en 2025.
- Lancer une étude d'impact dédiée à l'Assistant de consultation afin de **mesurer l'effet du scribe numérique** sur la qualité des échanges et la relation de confiance entre patients et soignants.

Renforcer nos actions en faveur de la santé mentale des soignants

- **Déployer le programme de formation conçu avec SPS** auprès de nos 120 chargés de compte, afin de mieux les outiller face aux situations de détresse des soignants qu'ils accompagnent.
- **Diffuser une seconde campagne de sensibilisation** auprès du grand public, afin de renforcer la prise de conscience collective autour du bien-être des soignants.

Améliorer la satisfaction des praticiens

- Atteindre un **Net Promoter Score de 40**.

Le NPS mesure le niveau de satisfaction et de recommandation des praticiens vis-à-vis de Doctolib. L'enquête est envoyée tous les six mois aux praticiens actifs.



Impact sur la qualité des soins délivrés aux patients

La qualité d'un soin dépend d'abord de la qualité de l'information disponible au moment de la décision médicale. Alors que les outils d'IA se multiplient dans le domaine de la santé, nous faisons le choix d'une IA fondée sur la science : validée cliniquement, transparente dans son fonctionnement, et développée avec les institutions académiques de référence.

Concrètement nous cherchons à agir sur trois leviers :

- **Augmenter la fiabilité de notre IA clinique**, évaluée en partenariat avec les institutions académiques de référence
- **Mieux préparer les consultations**, pour que chaque échange clinique commence avec les bonnes informations
- **Améliorer les diagnostics et plans de soins**, grâce à des assistants IA fondés sur les plus hauts standards scientifiques

Impact et innovations

Fondation de notre IA clinique

- Structuration d'un réseau de partenaires académiques, institutionnels et médicaux de référence pour accompagner le développement et l'évaluation de nos travaux en IA clinique.
- Développement d'une plateforme de connaissances médicales permettant d'alimenter les assistants IA avec des contenus à jour, vérifiés par des experts et adaptés aux usages cliniques.

Accès à un avis spécialisé rapide et sécurisé

En 2026, Doctolib intègre la **télé-expertise** à sa suite de solutions, un service qui permet à tout médecin de solliciter à distance l'avis d'un expert de manière asynchrone et sécurisée, à partir des informations médicales du patient. Résultat : un délai de réponse médian inférieur à 15 heures, contre 3 à 6 mois pour un rendez-vous physique, soit un accès à un avis spécialisé considérablement accéléré.

Amélioration de la préparation, de la consultation et de la prise en charge

Lancé en 2026, le **recueil des informations du patient** permet à tous de remplir leur dossier médical et administratif avant la consultation.



Nos objectifs d'ici fin 2026

Faire avancer la recherche en IA clinique

- Déployer notre base de connaissance médicale pour alimenter l'ensemble des assistants IA de Doctolib avec des réponses médicalement fondées, à jour et vérifiées par des experts.
- Lancer la publication de 8 travaux de recherche via le laboratoire de recherche en IA clinique, pour contribuer à l'avancement de la recherche médicale en Europe.

Développer l'accès à un avis spécialisé rapide

- Poursuivre le déploiement progressif de la télé-expertise en France, en élargissant le service à de nouvelles spécialités.

Préparer la consultation avant même d'arriver au cabinet :

Focus

Le recueil des informations du patient

Chaque consultation commence souvent par plusieurs minutes de recueil d'informations : identité, antécédents, motif de venue. Des informations précieuses, mais qui prennent du temps sur le temps médical.

Avec le recueil des informations du patient, les patients remplissent leur dossier médical et administratif avant la consultation, directement depuis leur téléphone ou ordinateur. Le professionnel de santé accède aux informations dès leur arrivée, et peut se concentrer pleinement sur l'échange clinique dès la première minute.



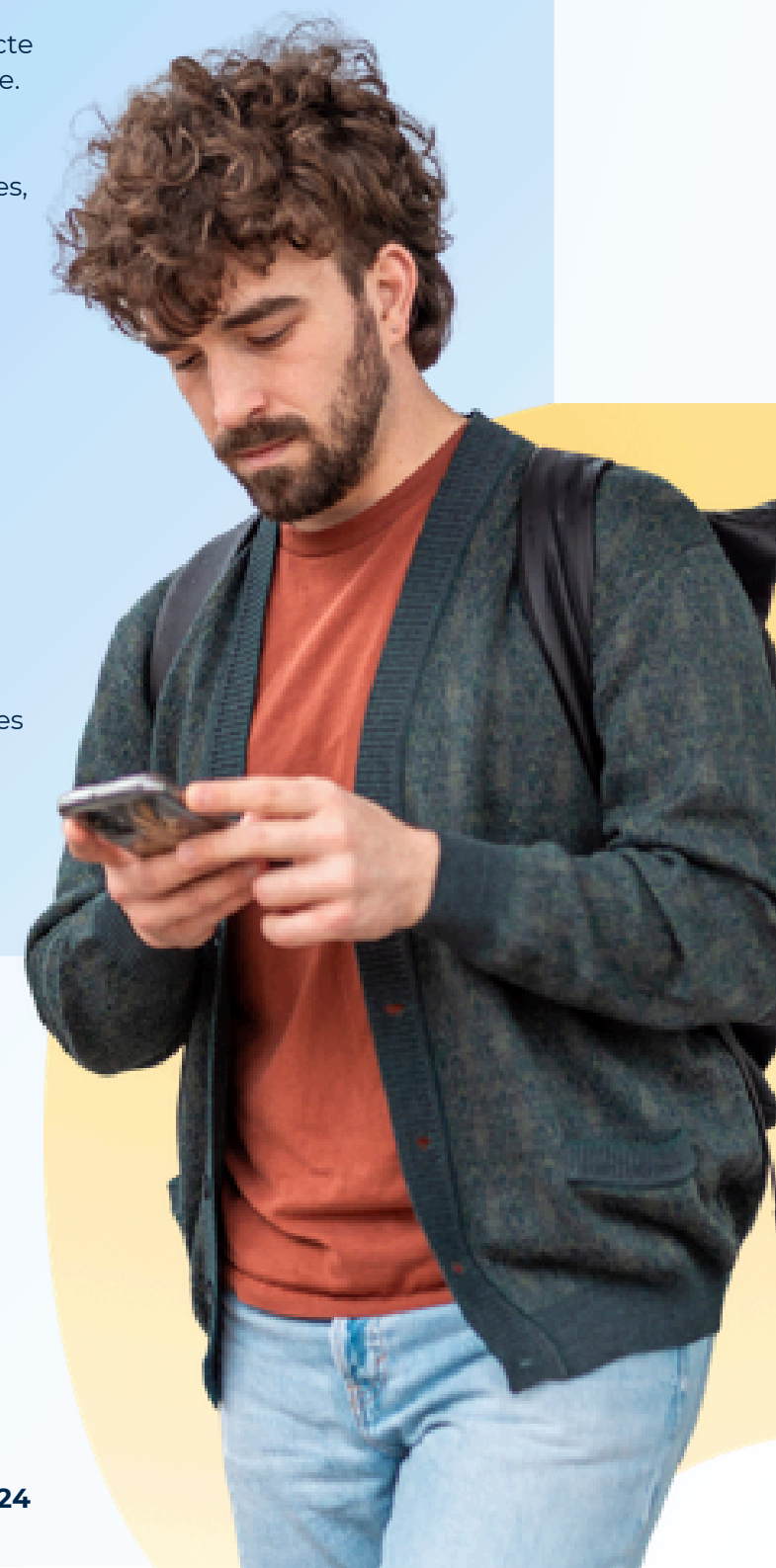
Protection des données de nos utilisateurs

La protection des données de santé est une priorité absolue pour Doctolib. Les données traitées dans le cadre de nos services sont hébergées en Europe auprès d'hébergeurs certifiés HDS, conformément aux exigences applicables aux données de santé. Elles sont protégées par des mesures de sécurité exigeantes, incluant notamment le chiffrement des données, une gestion stricte des accès et une authentification renforcée.

L'accès aux données médicales est strictement limité aux personnes autorisées, dans le respect du RGPD et des réglementations nationales applicables. Doctolib ne vend jamais les données personnelles de ses utilisateurs.

Concernant l'Assistant de consultation, les mêmes standards de sécurité et de confidentialité s'appliquent. Les enregistrements audio ne sont pas conservés.

Les transcriptions ne sont accessibles que pendant 48 heures afin de permettre leur validation par le praticien, puis ne restent disponibles que dans les conditions prévues par le service. Le patient est informé de l'utilisation de l'Assistant et conserve son droit d'opposition à tout moment.



Impact sur l'accès aux soins

L'accès aux soins reste inégal en France : délais d'attente prolongés, manque de visibilité sur l'offre disponible et inégalités territoriales persistantes. Notre ambition est d'aider chaque patient à trouver la solution de soin la plus adaptée à son besoin, au bon moment, et de contribuer à créer davantage de temps médical pour améliorer leur prise en charge.

Concrètement, nous cherchons à agir sur trois leviers :

- **Permettre à chacun d'accéder aux soins**, grâce à une prise de rendez-vous simple et rapide
- **Créer du temps médical disponible**, en libérant les soignants des tâches à faible valeur ajoutée pour qu'ils puissent consacrer davantage de temps aux personnes reçues.
- **Mieux orienter les patients**, pour que chacun soit dirigé vers le bon professionnel, au bon niveau d'urgence, au bon moment

Impact et innovations

Recours aux soins

234 millions

de rendez-vous médicaux pris en ligne en 2025, contre 203 millions en 2024.

Orientation et information santé des parents

Lancé en bêta-test en décembre 2025, Doctolib Parents accompagne les parents d'enfants de 0 à 4 ans sur les sujets de santé du quotidien. Intégré à l'application Doctolib, ce compagnon de santé propose un assistant disponible 24h/24, qui s'appuie sur une intelligence artificielle spécialisée dans la petite enfance, des contenus et conseils personnalisés validés par des experts de référence (SPF, AFPA, CNSF), un suivi du développement de l'enfant, ainsi que des rappels de santé personnalisés, notamment pour les rendez-vous obligatoires et les vaccinations.

Création de temps médical disponible

3,2 millions*

de consultations de médecine générale et de pédiatrie potentiellement créées grâce au temps libéré par nos solutions, contribuant directement à réduire les délais d'attente dans les territoires sous-dotés.

Contribution aux soins urgents et non programmés

Selon les données du **Service d'Accès aux Soins (SAS)**, 80% des rendez-vous d'urgence pris par les opérateurs du 15 via la plateforme SAS sont effectués via Doctolib, représentant 1 500 rendez-vous urgents orientés chaque semaine vers des médecins disponibles.

Innovation et partenariats en santé

Lancement d'un incubateur de startups de la santé à Station F, aux côtés de Roche France et d'@Hôtel-Dieu (AP-HP), pour accélérer l'émergence de nouvelles solutions couvrant l'ensemble du parcours patient, du diagnostic au traitement et au suivi.

* Objectif initial fixé à 3,5 millions de consultations potentiellement créées en 2025. L'écart s'explique principalement par une adoption progressive de nouvelles fonctionnalités et le report de certains déploiements à 2026 ; la forte croissance du nombre de praticiens utilisateurs de notre logiciel métier confirme néanmoins la dynamique engagée.



La Carte de France de l'Accès aux Soins 2026 - Objectiver les inégalités pour mieux les réduire

Les débats sur les déserts médicaux reposent souvent sur des ressentis plutôt que sur des données rigoureuses. Menée en partenariat avec la Fondation Jean Jaurès et publiée en mai 2026, cette étude territoriale analyse les données d'usage de Doctolib pour documenter les réalités de l'accès aux soins en France et les dynamiques d'organisation territoriale.

Nos objectifs

- Fournir aux acteurs publics et territoriaux un outil d'aide à la décision pour structurer le dialogue local sur l'organisation des soins.
- Objectiver les tensions d'accès aux soins par territoire et par profession, au-delà des ressentis, grâce à une approche scientifique rigoureuse.
- Croiser données quantitatives (délais de rendez-vous, démographie médicale) et qualitatives (enquêtes patients et soignants).

Nos objectifs d'ici fin 2026

Poursuivre la croissance du recours aux soins en ligne

- Atteindre plus de 260 millions de rendez-vous médicaux pris en ligne d'ici à la fin 2026.

Créer davantage de temps médical disponible pour les patients

- Augmenter le nombre de consultations rendues possibles grâce au temps libéré par nos solutions : de 3,2 millions à plus de 4 millions de consultations de médecine générale et de pédiatrie en 2026.

Mieux orienter les patients vers la solution de soin adaptée

- Refondre le moteur de recherche de Doctolib pour mieux orienter chaque patient : en quelques questions, Doctolib identifie le professionnel le plus adapté au besoin réel du patient, qu'il s'agisse du bon spécialiste, du bon niveau d'urgence ou du bon type de consultation.

Étendre l'accès à une information médicale fiable pour les parents

- Atteindre 250 000 familles actives sur Doctolib Parents d'ici fin 2026.
- Renforcer la mesure de l'impact clinique de Doctolib Parents en déployant quatre projets de recherche visant à évaluer : la confiance des parents en eux-mêmes et l'impact de l'application sur celui-ci, l'alignement de leurs comportements avec les recommandations de santé publique, leur accès à une information médicale fiable, leur niveau de littératie en santé, ainsi que leur perception et leur usage de l'intelligence artificielle.

Impact sur la continuité des soins et la prévention

Aujourd'hui, un nombre important de personnes consultent un soignant uniquement lorsqu'elles sont déjà malades. Pourtant, 8 des 10 premières causes de décès en Europe sont évitables grâce à la prévention. Notre ambition est d'agir en amont : aider chacun à vivre en meilleure santé au quotidien, grâce à un suivi médical continu et un accompagnement ancré dans leur quotidien, leurs habitudes et les grandes étapes de leur vie.

Concrètement, nous cherchons à agir sur quatre leviers :

- **Transformer la relation de soin** en passant d'un modèle curatif et ponctuel à un accompagnement continu et personnalisé;
- **Renforcer la coopération entre soignants** pour des parcours mieux coordonnés et un partage sécurisé des informations médicales;
- **Amplifier nos actions de prévention** pour faire de la prévention un réflexe à chaque étape du parcours de santé;
- **Rendre les patients acteurs de leur santé** : leur donner les outils pour mieux comprendre leur santé, adopter de meilleures habitudes et suivre leur plan de soins dans la durée.

Impact et innovations

Continuité des soins hors cabinet

- En 2025, **51 millions de conversations** ont eu lieu entre patients et soignants via la messagerie patient
- La part des patients bénéficiant d'un suivi continu hors cabinet (via téléconsultation ou messagerie) a plus que doublé, passant de **20% à 51%** en un an.

Renforcement de nos outils de prévention

69

campagnes de prévention menées en 2025, qui ont amené à 180 000 prises de rendez-vous en ligne.

9,8%

des soignants mènent des campagnes de prévention auprès de leur patientèle, contre 4,5% en 2024.

Coopération entre soignants et coordination des parcours

- Plus de **45 000 soignants** ont utilisé activement Doctolib Connect (anciennement Siilo) chaque semaine en 2025, échangeant de manière sécurisée autour de cas patients : demandes de second avis, coordination entre spécialités, transmission de documents médicaux (voir encart).
- **33,4 millions** de documents transmis aux dossiers patients de Mon Espace Santé en 2025, contribuant à une meilleure coordination entre soignants et à un suivi plus continu pour les patients

Doctolib Connect : vers une médecine plus coopérative

- La médecine se pratique mieux à plusieurs : un généraliste qui partage un cliché pour avoir l'avis d'un dermatologue, un spécialiste qui coordonne avec le médecin traitant avant une prise en charge, une équipe soignante qui transmet un document médical en quelques secondes. Ces échanges existent depuis toujours, mais ils restaient informels, fragmentés, et rarement sécurisés.
- Doctolib Connect (anciennement Siilo) est la **plateforme de messagerie sécurisée dédiée aux praticiens** pour en faire une pratique structurée et confidentielle : second avis, coordination entre spécialités, partage de documents médicaux, tout en garantissant la protection des données patients.

Appel à projets Prévention 2025 "Santé sans idées reçues"

Un appel à projets national a été lancé auprès des associations de patients pour co-construire avec Doctolib des campagnes de prévention destinées à lutter contre les idées reçues et la désinformation en santé.

Le dispositif

- **47** associations ont soumis un projet
- **3** associations sélectionnées: Nightline (santé mentale des étudiants), Règles élémentaires (précarité menstruelle), Info-fertilité (sensibilisation à la fertilité)

Impact des campagnes déployées

- **16,2** millions d'impressions au total
- **54 100** vues de pages de contenu santé
- **1 800** patients ont pris rendez-vous directement après avoir consulté les contenus

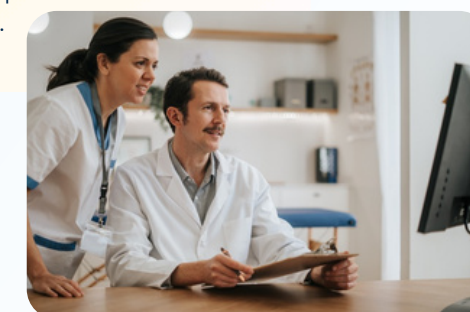
Nos objectifs d'ici fin 2026

Renforcer la continuité et la coopération des soins

- **Poursuivre la progression du suivi continu hors cabinet** : augmenter la part des médecins généralistes et pédiatres assurant un suivi régulier de leur patientèle, et la part de patients accompagnés entre deux consultations, grâce à la téléconsultation et la messagerie patient.
- Atteindre **75 millions d'échanges** annuels patients-soignants via la messagerie patient
- Élargir la communauté Doctolib Connect de 45 000 à 70 000 soignants actifs par semaine .
- Augmenter le nombre de documents transmis aux dossiers patients de Mon Espace Santé : de **2,8 millions à 6 millions par mois d'ici fin 2027**.

Renforcer la prévention et en mesurer l'impact sur la santé des patients

- **Déployer l'assistant de prévention** intégré aux consultations permettant aux soignants d'améliorer le dépistage et de personnaliser le suivi de chaque patient (lancé en 2025, déployé à grande échelle en 2026).
- Lancer **80 campagnes** nationales de prévention sur Doctolib.
- Générer **500 000 prises de rendez-vous** via les rappels de santé personnalisés
- Lancer la deuxième édition de l'appel à projets sur la prévention .



Impact sur les populations les plus exclues du soin

L'accès aux soins ne s'arrête pas à la disponibilité d'un rendez-vous. Pour des millions de personnes en France, des barrières spécifiques s'y ajoutent : situation de handicap, contraintes financières, isolement, illettrisme. Nous croyons qu'une entreprise de la santé qui se veut utile à tous doit être accessible à tous, sans exception.

Concrètement, nous cherchons à agir sur trois leviers :

- **Mieux comprendre les besoins des populations les plus éloignées du soin**, pour orienter nos actions avec rigueur et écoute ;
- **Réduire les obstacles numériques et d'accessibilité** qui empêchent certains patients de bénéficier de nos services ;
- **Lever les barrières financières et administratives** qui éloignent les patients les plus vulnérables du recours aux soins.

Impact et innovations

Évaluation de l'impact de nos solutions sur la santé des patients

- **Lancement d'une étude d'impact**, menée avec un chercheur spécialiste de l'expérience patient et quatre associations partenaires (APF France Handicap, Alliance Pep Santé Aidants, France Alzheimer, Emmaüs), pour évaluer les difficultés d'accès et d'usage rencontrées par les aidants, les personnes en situation de handicap, ou atteintes de maladies chroniques.
- **Rencontre de parents** bénéficiaires des relais parent-bébé de la Croix-Rouge, pour identifier les besoins des familles les plus précaires et nourrir les développements de Doctolib Parents.



Lutte contre la précarité numérique et financière

110

ateliers de formation au numérique en santé organisés dans 7 régions, en partenariat avec Emmaüs Connect, pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique dans l'utilisation des outils de santé en ligne (ameli.fr, Mon Espace Santé, Doctolib).

Facilitation de l'adoption du tiers-payant par les praticiens sur Doctolib, permettant de réduire les renoncements aux soins liés aux contraintes financières pour les patients les plus précaires, notamment les 7,6 millions de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire. Le taux de factures impayées est passé de 7% à 1,8%, encourageant davantage de soignants à proposer cette option à leurs patients.



Lutter contre les inégalités d'accès aux soins : des outils concrets

Focus

Assistant téléphonique - service vocal intelligent disponible 24/7 - pour la prise de rendez-vous par téléphone, permettant d'améliorer l'accès aux soins des patients, notamment malvoyants ou éloignés du numérique.

Téléexpertise - service permettant à un patient d'obtenir un avis médical spécialisé en moins de 24 heures, via son médecin traitant. Ce dispositif contribue à réduire les délais d'accès aux consultations spécialisées, en particulier dans les zones sous-dotées en professionnels de santé.

Demande de soins localisée - fonctionnalité lancée en 2025, qui permet aux soignants de définir précisément leur zone d'intervention pour les soins à domicile. Les demandes situées en dehors de cette zone sont automatiquement redirigées vers d'autres professionnels exerçant à proximité du domicile du patient. Ce système facilite, pour les patients, l'identification rapide du professionnel le plus adapté à leur lieu de vie.

Nos objectifs d'ici fin 2026

Faciliter l'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap

- Refondre le moteur de recherche pour mieux orienter les patients en situation de handicap vers des professionnels de santé en mesure de répondre à leurs besoins d'accessibilité, grâce à l'ajout de nouveaux filtres dédiés, comme l'accessibilité en fauteuil roulant, la présence d'un ascenseur, la disponibilité d'une table d'examen électrique ou la formation du personnel à l'accueil de patients à mobilité réduite.
- Accompagner cette refonte d'une campagne de mobilisation des soignants pour les sensibiliser à l'enjeu de l'accessibilité et les encourager à renseigner plus précisément les informations relatives à leur cabinet.
- Mobiliser 10 000 soignants pour enrichir les informations d'accessibilité de leur profil grâce aux nouveaux champs mis à leur disposition d'ici fin 2026.

Renforcer l'accessibilité numérique de nos services

- Publier la déclaration d'accessibilité de Doctolib et le plan de mise en accessibilité à 3 ans d'ici à fin 2026.

Lever les barrières financières et administratives qui éloignent les patients les plus vulnérables du soin

- Continuer d'améliorer notre dispositif de tiers-payant pour en faciliter l'usage par les soignants, lever les freins à son adoption et permettre à davantage de patients les plus vulnérables de consulter sans avancer les frais.

* La publication de la déclaration d'accessibilité de Doctolib et du plan pluriannuel de mise en accessibilité constituait un objectif fixé pour 2025. Les travaux ont bien été engagés, mais n'ont pas pu être finalisés dans le calendrier prévu, en raison de contraintes de ressources et de la mobilisation ponctuelle de certaines équipes sur d'autres chantiers structurants. Les ressources concernées étant désormais pleinement remobilisées, cet objectif est reporté à 2026.

Annexes

Liste complète des indicateurs et
méthodologie de calcul

33

Annexes

Ce rapport se réfère exclusivement aux activités de Doctolib France.
La méthodologie décrit la manière dont la situation de fin 2025 a été calculée pour chacun des objectifs présentés.

Impact sur la qualité de vie au travail des soignants

Quantitatif	Indicateurs		
	Objectif fixé en 2025	Situation fin 2025	Objectif 2026
Nombre de consultations réalisées avec l'Assistant de consultation	10 millions	8 millions	13 millions
Net Promoter Score	40	36	40
Audité Temps libéré pour médecins généralistes et pédiatres	6h30	6h34	7h
Qualitatif			
- Lancer une étude clinique dédiée à l'Assistant de consultation afin de mesurer l'effet du scribe numérique sur la qualité des échanges et la relation de confiance entre patients et soignants. - Déployer le programme de formation conçu avec SPS auprès de nos 120 chargés de compte, afin de mieux les outiller face aux situations de détresse des soignants qu'ils accompagnent. - Diffuser une seconde campagne de sensibilisation auprès des patients, afin de renforcer la prise de conscience collective autour du bien-être des soignants.			

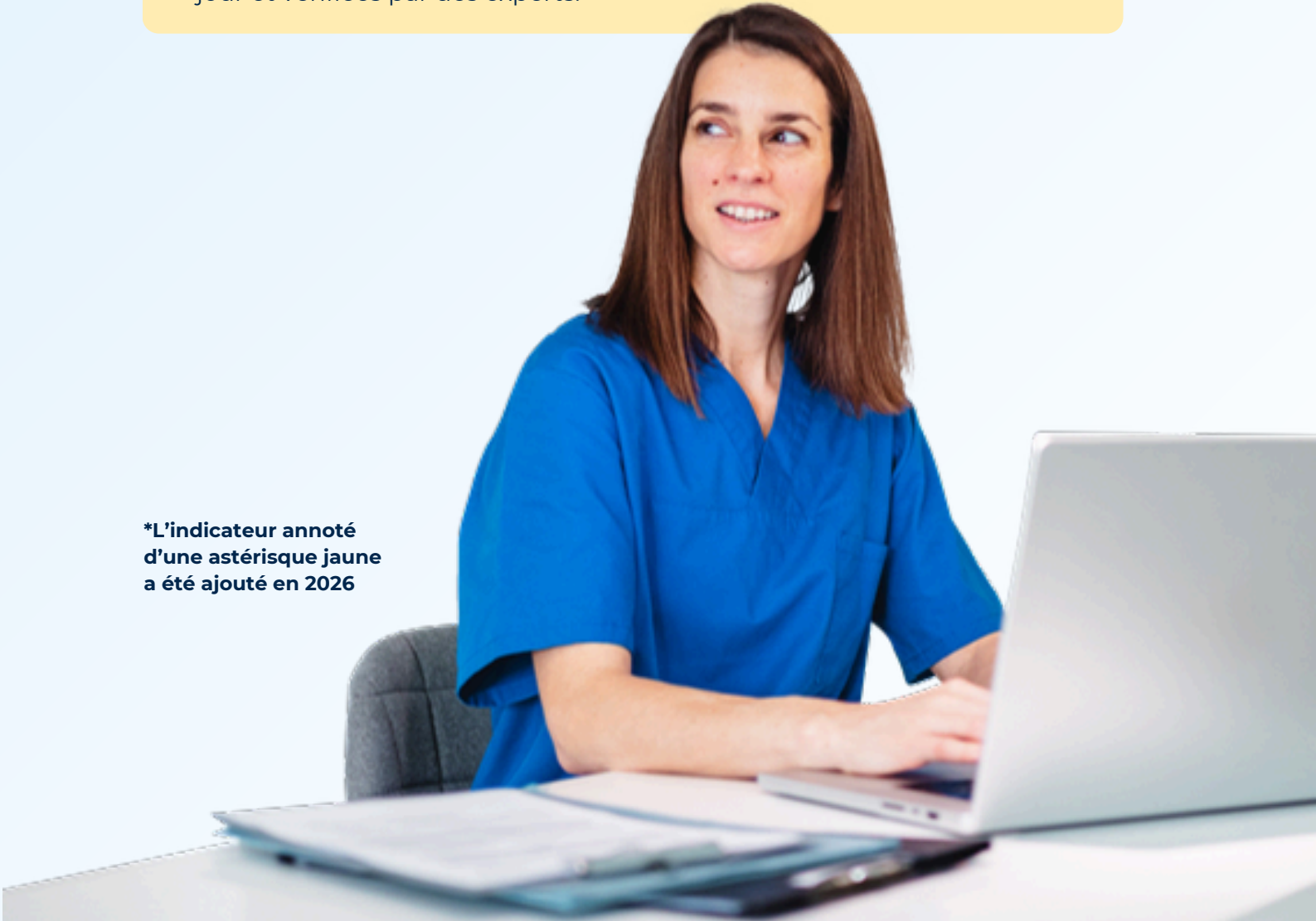
Méthodologie de calcul

→ 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 2025.	→ Temps gagné : sur la base des 13 334 médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de notre logiciel clinique et financier en 2025. Cet indicateur estime le temps gagné par les médecins grâce à l'utilisation de plusieurs fonctionnalités Doctolib, en s'appuyant sur leur usage réel et sur des hypothèses de gain de temps, afin d'évaluer, de manière globale, combien de temps Doctolib permet de libérer chaque semaine dans la pratique médicale.
→ Nombre de consultations réalisées avec l'Assistant de consultation : sont inclus les praticiens bénéficiant de l'offre d'essai et ceux étant abonnés entre le 01/01/2025 et le 31/12/2025.	

Impact sur la qualité des soins délivrés aux patients

Quantitatif	Indicateurs		
	Objectif fixé en 2025	Situation fin 2025	Objectif 2026
Nombre de publication de recherche en IA via le laboratoire de recherche en IA clinique	/	/	8
Qualitatif			
- Poursuivre le déploiement progressif de la télé-expertise en France, en élargissant le service à de nouvelles spécialités. - Déployer notre base de connaissance médicale pour alimenter l'ensemble des assistants IA de Doctolib avec des réponses médicalement fondées, à jour et vérifiées par des experts.			

*L'indicateur annoté d'une astérisque jaune a été ajouté en 2026



Impact sur l'accès aux soins

Quantitatif			
Indicateurs	Objectif fixé en 2025	Situation fin 2025	Objectif 2026
Audité Nombre de rendez-vous pris en ligne	220 millions	234 millions	260 millions
Audité Nombre de consultations de médecine générale ou pédiatrie potentiellement créées par an, grâce au temps libéré par Doctolib	3,5 millions	3,2 millions	4 millions
Nombre d'utilisateurs de Doctolib Parents *	/	/	250 000

Qualitatif

- Refondre le moteur de recherche de Doctolib pour mieux orienter chaque patient : en quelques questions, Doctolib identifie le professionnel le plus adapté au besoin réel du patient, qu'il s'agisse du bon spécialiste, du bon niveau d'urgence ou du bon type de consultation.
- Renforcer la mesure de l'impact clinique de Doctolib Parents en déployant quatre projets de recherche visant à évaluer : la confiance des parents en eux-mêmes et l'impact de l'application sur celui-ci, l'alignement de leurs comportements avec les recommandations de santé publique, leur accès à une information médicale fiable, leur niveau de littératie en santé, ainsi que leur perception et leur usage de l'intelligence artificielle.

Méthodologie de calcul

➔ **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.

➔ **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 = 1,4h | Temps de consultation moyenne = 17 min (créneau moyen dans les agendas des médecins) | Nombre de médecins généralistes et pédiatres utilisateurs Doctolib Médecin = 13 334

➔ **Nombre d'utilisateurs de Doctolib Parents :** **Nouvel objectif** Pour le calcul de cet objectif à fin 2026, seront inclus : les abonnements Freemium et Premium.

*L'indicateur annoté d'une astérisque jaune a été ajouté en 2026

Impact sur la continuité des soins et la prévention

Quantitatif			
Indicateurs	Objectif fixé en 2025	Situation fin 2025	Objectif 2026
Audité Part de médecins généralistes et pédiatres qui suivent leurs patients de manière continue	Hausse (>63%)	75%	Hausse (>75%)
Audité Part de patients suivis de manière continue par leur médecin généraliste ou pédiatre	Hausse (>20%)	51%	Hausse (>51%)
Audité Nombre de conversations patients-soignants	20 millions	51 millions	75 millions
Nombre d'utilisateurs de Doctolib Connect	50 000	45 000	70 000
Audité Nombre de documents transmis sur Mon Espace Santé par mois	/	2,8 millions	6 millions (fin 2027)
Audité Nombre de rendez-vous générés via les rappels de santé personnalisés	1,5 million	2,8 millions	7,5 millions
Audité Nombre de campagnes de prévention	55	69	80

Qualitatif

- Déployer l'assistant de prévention intégré aux consultations permettant aux soignants d'améliorer le dépistage et de personnaliser le suivi de chaque patient (lancé en 2025, déployé à grande échelle en 2026).
- Lancer la deuxième édition de l'appel à projets sur la prévention.

Méthodologie de calcul

- **Soignants 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, en 2025 et avec le même patient. Les annulations sont retraitées.
- **Calcul** : Nombre de médecins généralistes et pédiatres ayant suivi un patient de manière continue en 2025 / Nombre de praticiens ayant eu une consultation honorée avec un patient en 2025.
- **Patients suivis de manière continue** : Être suivi 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, en 2025 et avec le même soignant. Les annulations sont retraitées.
- **Nombre de conversations patients-soignants** : Une conversation est comptabilisée lorsqu'elle a été clôturée par le soignant, sans nombre de messages minimum, une conversation sans réponse peut ainsi être comptabilisée.
Périmètre : tous les soignants (hors assistants/secrétaires médicaux).
- **Nombre d'utilisateurs de Doctolib Connect** : moyenne du nombre de praticiens ou assistants/secrétaires médicaux ayant envoyé au moins un message par semaine (communication intra-cabinet exclue) au cours du mois de décembre 2025.
- **Nombre de documents partagés par mois avec Mon Espace Santé** : sont inclus les documents transmis mensuellement à Mon Espace Santé via Doctolib par les médecins généralistes et spécialistes utilisateurs de Doctolib Médecin.
- **Nombre de rendez-vous générés par les rappels de santé** : Sont pris en compte les rendez-vous pris en suivant le lien disponible dans le rappel de santé, 30 jours après son envoi.
- **Praticiens ayant envoyé une campagne de prévention** : Nombre de soignants utilisateurs de Doctolib ayant envoyé une campagne de prévention / Nombre total de soignants utilisateurs de Doctolib.
Campagnes de prévention : Date de diffusion de la campagne faisant foi.



Impact sur les populations les plus exclues du soin

Quantitatif

Indicateurs

Nombre de soignants mobilisés pour enrichir les informations d'accessibilité de leur profil

Objectif fixé en 2025

/

Situation fin 2025

/

Objectif 2026

10 000

Qualitatif

- Refondre du moteur de recherche pour mieux orienter les patients en situation de handicap vers des professionnels de santé en mesure de répondre à leurs besoins d'accessibilité, grâce à l'ajout de nouveaux filtres dédiés, comme l'accessibilité en fauteuil roulant, la présence d'un ascenseur, la disponibilité d'une table d'examen électrique ou la formation du personnel à l'accueil de patients à mobilité réduite.
- Accompagner cette refonte d'une campagne de mobilisation des soignants pour les sensibiliser à l'enjeu de l'accessibilité et les encourager à renseigner plus précisément les informations relatives à leur cabinet.
- Publier la déclaration d'accessibilité de Doctolib et le plan de mise en accessibilité à 3 ans d'ici à fin 2026.
- Continuer d'améliorer notre dispositif de tiers-payant pour en faciliter l'usage par les soignants, lever les freins à son adoption et permettre à davantage de patients les plus vulnérables de consulter sans avancer les frais.

Méthodologie de calcul

- **Mise à jour des Informations d'accessibilité sur les fiches praticiens** : Pour le calcul de cet objectif à fin 2026, seront prises en compte : toutes les fiches praticien ayant connu au moins une modification de champs d'accessibilité entre la date de lancement de la campagne et le 31/12/2026. Les soignants s'inscrivant sur Doctolib au cours de la période seront inclus.

Doctolib

RAPPORT
D'IMPACT
2026