Doctolib

CONDITIONS DE RÉFÉRENCEMENT, DÉRÉFÉRENCEMENT ET CLASSEMENT

Fonctionnement du service

Doctolib propose sur le site doctolib.fr un service permettant aux patients de rechercher un professionnel de santé et, lorsque cette fonctionnalité est disponible, de prendre rendez-vous avec lui.

À ce titre, Doctolib fournit :

- un service de prise de rendez-vous en ligne permettant (i) aux professionnels de santé disposant d'un compte Doctolib de proposer sur doctolib.fr des rendez-vous pour des consultations physiques ou des téléconsultations, et (ii) aux patients de prendre rendez-vous avec ces professionnels de santé ;
- un service d'annuaire permettant aux patients d'identifier des professionnels de santé et d'accéder à leurs informations, sans possibilité de prendre rendez-vous.

Afin de permettre aux patients de trouver un professionnel de santé, Doctolib met gratuitement à leur disposition ses services de prise de rendez-vous en ligne et d'annuaire.

Doctolib n'intervient pas en tant que professionnel de santé ou établissement de santé et n'exerce pas d'activité de soins ou de santé. Le prix des consultations est fixé par les professionnels de santé ou les établissements de santé, conformément à la réglementation applicable.

Il n'existe aucun lien capitalistique de quelque nature que ce soit entre les professionnels de santé et Doctolib susceptible d'influencer le référencement des praticiens sur la plateforme.

Afin de pouvoir proposer des rendez-vous en ligne sur le site doctolib.fr, les professionnels de santé doivent disposer d'un abonnement payant aux services Doctolib. Cette rémunération est de nature à influencer les résultats de recherche dès lors que les professionnels de santé proposant la prise de rendez-vous en ligne apparaissent prioritairement dans les résultats par rapport à ceux ne la proposant pas et à ceux référencés au titre du service d'annuaire.

Conditions de référencement et de déréférencement

Référencement des professionnels de santé disposant d'un compte Doctolib :

Pour pouvoir proposer la prise de rendez-vous sur doctolib.fr, les professionnels de santé disposant d'un compte doivent :

- (i) avoir souscrit en leur nom à un abonnement payant ou (ii) être dûment autorisés à utiliser le service de prise de rendez-vous en ligne conformément à l'article "Abonnement aux Services Doctolib" des Conditions Générales ;
- avoir activé la prise de rendez-vous en ligne.

Ils doivent également :

- avoir validé la procédure de vérification d'identité et du droit d'exercice ;
- respecter les Conditions Générales de Doctolib ;
- respecter la réglementation en vigueur applicable.

Les professionnels de santé disposant d'un profil en ligne sont référencés dans deux catégories distinctes :

i. Les profils proposant la prise de rendez-vous en ligne ;
ii. Les profils ne proposant pas la prise de rendez-vous en ligne.

Référencement des professionnels de santé ne disposant pas de compte Doctolib :
Les professionnels de santé qui ne disposent pas d'un compte Doctolib apparaissent, sauf opposition de leur part, dans les résultats de recherche au titre du service d'annuaire. Les patients ne peuvent cependant pas prendre de rendez-vous avec eux sur doctolib.fr.

Déréférencement des professionnels de santé disposant d'un compte Doctolib :
Les professionnels de santé disposant d'un abonnement payant peuvent désactiver à tout moment la prise de rendez-vous en ligne. Dans ce cas, ils continueront d'apparaître dans les résultats de recherche mais dans la catégorie des profils ne proposant pas la prise de rendez-vous en ligne.

Les professionnels de santé peuvent également demander à être déréférencés pour convenance en résiliant leur abonnement et/ou en supprimant leur compte Doctolib.

Les motifs d'un déréférencement pour manquement des professionnels disposant d'un profil en ligne, conformément à l'article 15 des Conditions Générales, peuvent notamment être :

- la violation de dispositions légales ou réglementaires en vigueur (y compris les règles déontologiques) ;

- le non-respect des conditions générales applicables et/ou de la Charte de Contenu de Doctolib ;
- le retrait ou la suspension du droit d'exercice ;
- un comportement inapproprié ou susceptible de nuire à Doctolib, à un patient, à un autre utilisateur, ou à un tiers ;
- une utilisation inappropriée ou abusive des services proposés par Doctolib.

Modalités de classement des résultats de recherche

Doctolib permet aux patients de rechercher sur doctolib.fr un professionnel de santé, en fonction **(i)** de critères d'identification du professionnel de santé (nom, spécialité, mots-clés), **(ii)** de critères géographiques et **(iii)** de leurs disponibilités de réservation. Doctolib utilise des critères géographiques associés au besoin identifié, comme la spécialité, afin de faciliter la prise de rendez-vous à proximité. Doctolib tient compte des disponibilités de réservation afin de permettre aux patients d'accéder à un rendez-vous dans un délai adapté à leur besoin.

Les résultats de recherche correspondant aux critères d'identification sont classés différemment selon les critères géographiques renseignés par le patient :

A. Recherche à partir d'une adresse précise (*ex. : 11, rue de la Poste 13007 Marseille*) ou utilisation de la fonctionnalité "Autour de moi"

Le classement des résultats est divisé en trois catégories affichées successivement :

1. Tous les profils proposant la prise de rendez-vous en ligne, classés par distance jusqu'à 30 km du point recherché ;
2. Tous les profils ne proposant pas la prise de rendez-vous en ligne, classés par distance jusqu'à 30 km du point recherché ;
3. Les professionnels de santé répondant aux critères d'identification renseignés par le patient, qui ne disposent pas d'un compte Doctolib, classés par distance jusqu'à 30 km du point recherché.

B. Recherche dans une aire géographique (*ville*)

Le classement des résultats est divisé en trois catégories, affichées successivement :

1. Dans l'aire géographique recherchée :
    a. Tous les profils ayant des disponibilités de réservation en ligne, classés de manière aléatoire ;
    b. Tous les profils n'ayant pas de disponibilités de réservation en ligne, classés de manière aléatoire ;
2. Dans un rayon de 30 km autour de l'aire géographique recherchée (uniquement lorsque le critère de recherche est une ville) :
    a. Tous les profils ayant des disponibilités de réservation en ligne, classés par distance du centre de l'aire géographique recherchée ;

    b. Tous les profils n'ayant pas de disponibilités de réservation en ligne, classés par distance du centre de l'aire géographique recherchée ;
3. Annuaire : les professionnels de santé répondant aux critères d'identification du professionnel de santé qui ne disposent pas d'un compte Doctolib et exerçant dans l'aire géographique recherchée, classés de manière aléatoire.

C. Recherche dans une aire géographique (*département, région*)

Le classement des résultats est divisé en trois catégories, affichées successivement :

1. Dans l'aire géographique recherchée : tous les profils ayant des disponibilités de réservation en ligne, classés de manière aléatoire ;
2. Dans l'aire géographique recherchée : tous les profils n'ayant pas de disponibilités de réservation en ligne, classés de manière aléatoire ;
3. Annuaire : les professionnels de santé répondant aux critères d'identification du professionnel de santé qui ne disposent pas d'un compte Doctolib et exerçant dans l'aire géographique recherchée, classés de manière aléatoire.

Pour chaque paramètre de recherche saisi par l'utilisateur tel que défini ci-dessus, l'ensemble des résultats d'une catégorie est présenté avant de procéder à l'affichage, le cas échéant, des catégories suivantes.

Les résultats sont présentés de manière aléatoire et sont aléatoirement ré-ordonnés toutes les heures afin de ne pas favoriser un praticien plus qu'un autre.

Les patients peuvent appliquer des filtres sur les résultats de recherche afin de préciser leur recherche et limiter le nombre de résultats affichés. Les règles de classement des résultats exposées ci-avant restent inchangées, seuls les résultats correspondant aux filtres sélectionnés sont affichés.

Les filtres proposés sont les suivants :

Disponibilité :

- ☐ Aujourd'hui
- ☐ Dans les trois prochains jours
- ☐ Dans les sept prochains jours
- ☐ Dans les quatorze prochains jours

Langues parlées :

- ☐ Allemand
- ☐ Anglais
- ☐ Arabe
- ☐ Chinois
- ☐ Espagnol

- ☐ Grec
- ☐ Italien
- ☐ Japonais
- ☐ Langue des signes
- ☐ Persan
- ☐ Polonais
- ☐ Portugais
- ☐ Roumain
- ☐ Russe
- ☐ Turc
- ☐ Ukrainien

- ☐ **Consultation vidéo disponible** (uniquement pour les recherches effectuées avec le critère d'identification du professionnel : spécialité).

Secteur de conventionnement :

- ☐ Secteur 1
- ☐ Secteur 1 avec droit permanent à dépassement
- ☐ Secteur 1 OPTAM
- ☐ Secteur 1 OPTAM-CO
- ☐ Secteur 2
- ☐ Secteur 2 OPTAM
- ☐ Secteur 2 OPTAM-CO
- ☐ Secteur 3 (non conventionné)
- ☐ Établissement conventionné
- ☐ Établissement non conventionné