



<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

Creative commons : Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale -  
Pas de Modification 2.0 France (CC BY-NC-ND 2.0)



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr>

**UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD-LYON I**  
**U.F.R. D'ODONTOLOGIE**

Année 2019

THESE N° 2019 LYO 1D 045

**T H È S E**  
**POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN CHIRURGIE DENTAIRE**

**Présentée et soutenue publiquement le : 2 juillet 2019**

**par**

**Benjamin CARREL**

**Né le 14 décembre 1994 à Saint Mandé (94)**

---

**L'utilisation de la plateforme Doctolib dans la pratique du chirurgien-dentiste**

---

**JURY**

<b>Monsieur</b>	<b>le Professeur Olivier Robin</b>	<b>Président</b>
<b>Monsieur</b>	<b>le Docteur Bruno Comte</b>	<b>Assesseur</b>
<b>Monsieur</b>	<b>le Docteur Christophe Jeannin</b>	<b>Assesseur</b>
<b>Madame</b>	<b>la Docteur Julie Santamaria</b>	<b>Assesseur</b>

# UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON I

Président de l'Université	M. le Professeur F. FLEURY
Président du Conseil Académique	M. le Professeur H. BEN HADID
Vice-Président du Conseil d'Administration	M. le Professeur D. REVEL
Vice-Président de la Commission Recherche du Conseil Académique	M. F. VALLEE
Vice-Président de la Commission Formation Vie Universitaire du Conseil Académique	M. le Professeur P. CHEVALIER

## SECTEUR SANTE

Faculté de Médecine Lyon Est	Directeur : M. le Professeur G. RODE
Faculté de Médecine et Maïeutique Lyon-Sud Charles Mérieux	Directeur : Mme la Professeure C. BURILLON
Faculté d'Odontologie	Directrice : Mme. la Professeure D. SEUX
Institut des Sciences Pharmaceutiques et Biologiques	Directrice : Mme la Professeure C. VINCIGUERRA
Institut des Sciences et Techniques de la Réadaptation	Directeur : M. X. PERROT, Maître de Conférences
Département de Formation et Centre de Recherche en Biologie Humaine	Directrice : Mme la Professeure A.M. SCHOTT

## SECTEUR SCIENCES ET TECHNOLOGIES

Faculté des Sciences et Technologies	Directeur : M. F. DE MARCHI, Maître de Conférences
UFR des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives	Directeur : M. Y. VANPOULLE, Professeur Agrégé
Institut Universitaire de Technologie Lyon 1	Directeur : M. le Professeur C. VITON
Ecole Polytechnique Universitaire de l'Université Lyon 1	Directeur : M. E. PERRIN
Institut de Science Financière et d'Assurances	Directeur : M. N. LEBOISNE, Maître de Conférences
Ecole Supérieure du Professorat et de l'Education (ESPE)	Directeur : M. le Professeur A. MOUGNIOTTE
Observatoire de Lyon	Directrice : Mme la Professeure I. DANIEL
Ecole Supérieure de Chimie Physique Electronique	Directeur : M. G. PIGNAULT

# FACULTE D'ODONTOLOGIE DE LYON

**Doyenne** : Mme Dominique SEUX, Professeure des Universités  
**Vices-Doyens** : M. Jean-Christophe MAURIN, Professeur des Universités  
Mme Béatrice THIVICHON-PRINCE, Maître de Conférences

**SOUS-SECTION 56-01 :** **ODONTOLOGIE PEDIATRIQUE ET ORTHOPEDIE DENTO-FACIALE**

Professeur des Universités : M. Jean-Jacques MORRIER  
Maîtres de Conférences : M. Jean-Pierre DUPREZ, Mme Sarah GEBEILE-CHAUTY,  
Mme Claire PERNIER,  
Maître de Conférences Associée M. Christine KHOURY

**SOUS-SECTION 56-02 :** **PREVENTION - EPIDEMIOLOGIE  
ECONOMIE DE LA SANTE - ODONTOLOGIE LEGALE**

Professeur des Universités M. Denis BOURGEOIS  
Maître de Conférences M. Bruno COMTE  
Maître de Conférences Associé M. Laurent LAFOREST

**SOUS-SECTION 57-01 :** **CHIRURGIE ORALE – PARODONTOLOGIE – BIOLOGIE ORALE**

Professeur des Universités : M. J. Christophe FARGES  
Maîtres de Conférences : Mme Anne-Gaëlle CHAUX-BODARD, M. Thomas FORTIN,  
Mme Kerstin GRITSCH, M. Arnaud LAFON, M. Philippe RODIER, Mme Béatrice THIVICHON-PRINCE, M. François VIRARD

**SOUS-SECTION 58-01 :** **DENTISTERIE RESTAURATRICE, ENDODONTIE, PROTHESE, FONCTION-DYSFONCTION, IMAGERIE, BIOMATERIAUX**

Professeurs des Universités : M. Pierre FARGE, Mme Brigitte GROSGOGEAT,  
M. Jean-Christophe MAURIN, Mme Catherine MILLET, M. Olivier ROBIN, Mme Dominique SEUX,

Maîtres de Conférences : M. Maxime DUCRET, M. Patrick EXBRAYAT, M. Christophe JEANNIN, M. Renaud NOHARET, M. Thierry SELLI, Mme Sophie VEYRE-GOULET, M. Stéphane VIENNOT, M. Gilbert VIGUIE, M. Cyril VILLAT,

Maîtres de Conférences Associés M. Hazem ABOUELLEIL,

**SECTION 87 :** **SCIENCES BIOLOGIQUES FONDAMENTALES ET CLINIQUES**

Maître de Conférences M. Mme Florence CARROUEL

A notre Président de Jury

## Monsieur le Professeur ROBIN Olivier

Professeur des Universités à l'UFR d'Odontologie de Lyon  
Praticien-Hospitalier  
Docteur en Chirurgie Dentaire  
Docteur d'Etat en Odontologie  
Doyen Honoraire de l'UFR d'Odontologie de Lyon  
Habilitation à Diriger des Recherches  
Responsable de la sous-section « Biomatériaux, Sciences Anatomiques et Physiologiques,  
Occlusodontiques, Biophysique et Radiologie »

*Nous vous remercions de l'honneur que vous nous avez fait  
en acceptant de diriger notre travail avec bienveillance, disponibilité et rigueur.  
Pour la richesse de vos enseignements théoriques et cliniques,  
nous espérons que vous trouverez dans ce travail  
le témoignage de notre sincère reconnaissance.*

Au membre du Jury

**Monsieur le Docteur COMTE Bruno**

Maître de Conférences à l'UFR d'Odontologie de Lyon  
Praticien-Hospitalier  
Docteur en Chirurgie Dentaire  
Docteur de l'Université Lyon I  
Responsable de la sous-section Prévention

*Nous vous remercions de faire partie du jury de cette thèse.  
Nous vous sommes reconnaissants de la qualité et de la clarté des enseignements  
cliniques et théoriques que vous avez dispensés au cours de nos études.  
Vous trouverez ici l'expression de notre plus grand respect.*

Au membre du Jury

**Monsieur le Docteur JEANNIN Christophe**

Maître de Conférences à l'UFR d'Odontologie de Lyon  
Praticien-Hospitalier  
Docteur en Chirurgie Dentaire  
Docteur de l'Institut National Polytechnique de Grenoble

*Nous vous remercions de nous avoir fait l'honneur  
d'accepter de siéger dans ce jury. La confiance,  
la compréhension et la patience dont vous avez fait preuve  
témoignent de la considération que vous portez aux étudiants.  
Veuillez trouver ici l'assurance de notre profond respect.*

Au membre du Jury

**Madame la Docteur SANTAMARIA Julie**

Ancien Assistant hospitalo-universitaire au CSERD de Lyon  
Docteur en Chirurgie Dentaire  
Praticien-Hospitalier Contractuel

*Nous vous sommes reconnaissants d'avoir accepté de siéger dans ce jury. Soyez assurée de notre estime pour votre disponibilité et votre gentillesse au cours de nos années d'études. A travers ce travail, veuillez trouver toute la considération que nous vous portons.*



Je dédie cette thèse à **Camille**, à mes côtés depuis 5 ans déjà. Merci pour tout ce que tu es. Merci de me permettre d'être quelqu'un de meilleur grâce à toi. Merci pour ton aide si précieuse à l'élaboration de ce travail. A notre avenir ensemble. Ton Benjamin.

Merci,

A **mes parents**, pour tout l'amour et la confiance dans lesquels je baigne depuis toujours. Vous m'avez transmis le goût du travail, du partage et des bonnes choses, m'avez toujours soutenu et fait passer la meilleure enfance qui soit. C'est grâce à vous que je suis là aujourd'hui. Je vous aime.

A mon petit frère **Marceau**, mon adorable oursin de frère.

A mes deux grands-mères, Liliane et Michèle. **Mamychèle** pour avoir toujours été là pour moi avec ta gentillesse inébranlable qui te caractérise tant. **Mimine** pour m'avoir toujours fait me sentir aimé et chanceux. Je ne pouvais espérer meilleures grands-mères.

A mon grand-père **Maurice** et **Catherine**, pour toute l'affection que j'ai reçue.

A mon grand-père **Vincent**, que j'aurais aimé mieux connaître.

A **Thérèse**, ma grand-mère de cœur, grâce à qui mon enfance fut si heureuse.

A mes deux super tantes : **Angélique** et **Sylvie** pour tout votre amour et tous les souvenirs impérissables en famille. A **Yves, Emma, Simon, Philippe, Léo, Simon et Félix**.

Je remercie plus généralement l'ensemble de ma famille qui m'a toujours apporté un soutien indéfectible tout au long de ma vie : **Betty, Michel, Fanny, Christian, Bebert, Marie-Claude, Armèle, Philippe, Pascal, Abder, Sarah, Yohan, Aline et François, Jean-Baptiste, Valentin, Nicolas**. Mais aussi **Valérie et Roland, Christophe et Odile, Cédric, Nicolas, Marion, Karine et Stan, Elisa, Bastien et Alice**. Et à tous ceux que je n'ai pas cité ici.

Je pense aussi à mes parfaits amis qui m'ont soutenu au cours de ce long cursus (et depuis près de 15 ans pour quelques-uns) : **Guillaume, Enzo, Julie, Denis, Guillaume, Lucas, Benoît, Hugo, Maxime, Vincent, Manon, My Linh, Magali, Hugo, Maxime**. La liste de nos souvenirs ensemble est trop longue pour être énumérée ici, mais pour faire simple : je vous adore tous n'importe qui serait fier de vous compter parmi ses amis. A tout ce qui nous attend ensemble, ne changez rien.

A tous mes camarades de promotion, ça n'aura pas été facile mais on y est !

A toute l'équipe du pavillon R à Lyon pour m'avoir tant apporté au cours de cette dernière année d'étude : **Maud, Antoine, Aline, Guillaume, Thomas, Benjamin, Camille, Antoine, Evelyne, Peggy, Elodie**... Merci de m'avoir conforté dans mon choix de métier.

A tous les chirurgiens-dentistes qui m'ont fait progresser dans ma pratique, que ce soient mes professeurs ou les praticiens m'ayant ouvert la porte de leur cabinet (**Christophe, Thibaut, Jean-Michel**).

# Table des matières

Introduction.....	11
1. Présentation de la plateforme Doctolib.....	13
1.1. Principe de la plateforme.....	13
1.2. Retour sur une croissance fulgurante .....	13
1.3. Fonctionnement de l’outil .....	14
1.3.1. Prise de rendez-vous en ligne par le patient .....	14
1.3.2. Utilisation de la plateforme par le chirurgien-dentiste.....	19
2. Questionnaire sur l’utilisation des plateformes de prise de rendez-vous en ligne auprès des chirurgiens-dentistes.....	23
2.1. Méthode .....	23
2.1.1. Caractéristiques de l’étude .....	23
2.1.2. Modalités de recueil des données.....	23
2.1.3. Objectifs de l’étude .....	23
2.1.4. Traitement des données et analyse statistique .....	24
2.2. Résultats .....	24
2.2.1. Description de la population de l’étude .....	24
2.2.2. Chez les praticiens ayant déjà utilisé Doctolib (ou une autre plateforme de prise de rendez-vous en ligne) .....	26
2.2.3. Chez les praticiens n’ayant jamais utilisé Doctolib .....	29
2.3. Biais et limites de l’étude.....	32
3. Etude sur les délais d’obtention d’un rendez-vous chez un chirurgien-dentiste utilisant Doctolib .....	33
3.1. Méthode .....	33
3.1.1. Caractéristiques de l’étude .....	33
3.1.2. Modalités de recueil des données.....	33
3.1.3. Objectifs de l’étude .....	33
3.1.4. Traitement des données et analyse statistique .....	33
3.2. Résultats de l’étude.....	34
3.2.1. Description de la population de l’étude .....	34
3.2.2. Délais moyens d’obtention d’un rendez-vous.....	36
3.3. Biais et limites de l’étude.....	39

4. L'utilisation de Doctolib chez les chirurgiens-dentistes.....	41
4.1. La gestion des rendez-vous .....	41
4.1.1. Gestion du temps de secrétariat .....	41
4.1.2. Gestion de l'agenda.....	41
4.1.3. Délai d'obtention d'un rendez-vous.....	42
4.2. Gestion de la patientèle.....	43
4.2.1. Modification de la patientèle .....	43
4.2.2. La gestion des rendez-vous non honorés .....	44
5. Doctolib ou une médecine connectée, un problème plus global ?...	47
5.1. Doctolib, reflet d'une médecine connectée.....	47
5.1.1. L'émergence d'une médecine connectée.....	47
5.1.2. La télé-dentisterie, une intéressante alternative.....	48
5.1.3. Doctolib et la télé-dentisterie.....	49
5.2. Le problème de la confidentialité des données .....	49
5.2.1. L'exemple Australien .....	49
5.2.2. Mesures de protection .....	50
5.2.3. Le référencement des professionnels de santé.....	51
5.3. Les dérives d'une médecine numérique.....	52
5.3.1. Une informatique centrale.....	52
5.3.2. Le risque discriminatoire.....	53
5.3.3. La notation des praticiens en santé .....	54
5.3.4. Vers une dépendance à Doctolib ? .....	55
Conclusion.....	56
Bibliographie.....	58
Annexe 1 : Questionnaire sur l'utilisation de la plateforme Doctolib dans la pratique du chirurgien-dentiste. ....	61

# Introduction

En France, 30 à 40% du temps des soignants exerçant en libéral serait consacré à la réalisation de tâches administratives. Cette estimation, issue d'une étude française de 2016 <sup>[1]</sup>, souligne une réalité propre aux professions libérales médicales où les soignants ont de moins en moins de temps à consacrer à leur cœur de métier. De fait, la délégation de la gestion des rendez-vous permet aux praticiens de libérer du temps pour leurs consultations. Pour ce faire, les professionnels ont généralement recours aux services de secrétariats médicaux, qui répondent ainsi au téléphone pour prendre les rendez-vous, et qui gèrent l'aspect financier auprès des patients.

Néanmoins, depuis quelques années, émerge un outil qui connaît un développement croissant : la prise de rendez-vous en ligne par le patient. D'après un état des lieux dressé par l'URPS médecins libéraux de France en mars 2019 <sup>[2]</sup>, 66% des médecins franciliens utiliseraient une plateforme de rendez-vous en ligne. C'est en outre une volonté politique nationale que de développer ce marché : le plan e-santé de 2020, prévu par la ministre Marisol Touraine en 2016, détaille la stratégie d'accompagnement des professionnels de santé dans le virage numérique <sup>[3]</sup>. Parmi la liste de propositions se trouve la simplification des démarches administratives pour les patients, mentionnant la prise de rendez-vous en ligne.

En effet, cette nouvelle forme de prise de rendez-vous permet aux patients de ne pas dépendre des horaires des secrétariats médicaux et de faciliter l'accès aux soins. Il est donc possible de prendre rendez-vous chez un professionnel de santé quel que soit le moment de la journée et même en urgence. Cette alternative est déjà plébiscitée par une partie non négligeable de la population française : selon un sondage mené en 2016 par Opinionway <sup>[1]</sup>, 26% des français auraient déjà pris au moins une fois un rendez-vous médical en ligne. En Ile-de-France, 62% des patients avaient utilisé cet outil en mars 2019 <sup>[2]</sup>.

Les chirurgiens-dentistes représentent une profession particulièrement tournée vers ces nouveaux outils de prise de rendez-vous en ligne. Le nombre de chirurgiens-dentistes inscrits sur des plateformes de rendez-vous en ligne est estimé à 6 547 <sup>[4]</sup>, sur 41 884 exerçant en France au 1er avril 2019 <sup>[5]</sup>, soit une proportion d'environ 15%. Les plateformes les plus connues en France sont Doctolib, Mondocteur ou encore Rendez-vous médicaux, qui proposent, en plus d'un module de prise de rendez-vous en ligne, d'autres fonctionnalités telles qu'un espace personnel pour les praticiens avec l'accès à un agenda en ligne ou encore un site internet dédié.

Nous nous intéresserons dans ce travail à l'un des outils de prise de rendez-vous en ligne les plus utilisés chez les chirurgiens-dentistes libéraux, qui a une position de quasi-monopole sur le marché français et dont la valorisation vient récemment de dépasser le milliard d'euros <sup>[6]</sup> : Doctolib.

Il s'agira, dans un premier temps, de présenter la plateforme Doctolib via ses principes, son évolution sur le marché français puis les différentes fonctionnalités qu'elle propose aux patients et aux chirurgiens-dentistes. Dans un second temps, nous analyserons les données issues de deux enquêtes réalisées dans le cadre de cette thèse : un questionnaire de satisfaction destiné aux chirurgiens-dentistes utilisant ou non un outil de prise de rendez-vous en ligne dont Doctolib ; et les données statistiques sur les délais moyens d'obtention d'un rendez-vous chez un chirurgien-dentiste en France sur Doctolib. Ensuite, nous considérerons les aspects positifs et négatifs de l'utilisation de cet outil au sein des cabinets dentaires, en y intégrant les éléments de discussion sur les données recueillies à l'issue de nos deux enquêtes. Enfin, dans une dernière partie, nous reviendrons sur les risques que peut représenter de manière plus globale l'émergence d'une médecine connectée.

# 1. Présentation de la plateforme Doctolib

## 1.1. Principe de la plateforme

Doctolib est une plateforme qui propose un service de prise de rendez-vous médicaux en ligne auprès de professionnels médicaux partenaires. En payant à l'entreprise un abonnement mensuel actuel de 129 euros <sup>[4]</sup>, l'outil procure un référencement sur la base de données du site, permettant aux patients de prendre rendez-vous avec le praticien sur les plages horaires préalablement définies par les professionnels. Le service peut également permettre aux praticiens de visualiser leurs rendez-vous via un agenda en accès sécurisé par le biais du site internet de Doctolib ou de son application dédiée sur mobile. La plateforme s'est enrichie de nombreuses autres fonctionnalités qui seront décrites dans la suite de ce travail.

Le patient, via une simple prospection sur un moteur de recherche, peut ainsi réserver un créneau chez n'importe quel professionnel médical référencé dans la plateforme, sans avoir besoin de le contacter directement. Après s'être enregistré gratuitement avec la création d'un profil auprès de Doctolib, le rendez-vous est alors enregistré et plusieurs SMS et mails de rappels lui seront envoyés.



*Figure 1 : Logo de Doctolib.*

## 1.2. Retour sur une croissance fulgurante

Doctolib est une start-up française, créée en décembre 2013 par Stanislas Niox-Chateau, Jessy Bernal et Steve Abou Rjeily <sup>[4]</sup>. Le service est alors utilisé par une cinquantaine de professionnels de santé volontaires, et permet à quelques patients de prendre rendez-vous chez ces médecins partenaires.

Un an après la création de la plateforme, une première clinique française opte pour cet outil, suivi par un premier hôpital public en 2015 <sup>[7]</sup>. Sur cette lancée, de plus en plus de structures hospitalières publiques et privées l'adoptent, et Doctolib gagne l'appel d'offre pour équiper l'AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris) en mai 2017. L'entreprise reçoit rapidement le soutien de grandes instances comme celles de la Ville de Paris et du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, et grossit à grands renforts de levées de fonds. Elle arrive sur le marché européen, dont l'Allemagne, en 2016 <sup>[1]</sup>.

En juillet 2018, Doctolib absorbe son principal concurrent français : MonDocteur. Aujourd'hui, l'entreprise est valorisée à plus d'un milliard d'euros et possède le quasi-monopole sur le marché français des prises de rendez-vous en ligne <sup>[6]</sup>. Si 3000 professionnels de santé utilisaient cet outil en 2015, Doctolib affichait en début d'année 2019 75 000 praticiens adhérents, 1400 établissements de santé partenaires et 30 millions de visites mensuelles sur son site internet.

## 1.3. Fonctionnement de l'outil

### 1.3.1. Prise de rendez-vous en ligne par le patient

Depuis sa création en 2013, Doctolib a progressivement étoffé son offre par des nouveaux services, aussi bien pour le professionnel de santé que pour le patient. Lorsqu'un usager se connecte sur Doctolib, le site lui propose de renseigner la spécialité du praticien recherché, ainsi que la zone géographique de recherche (rue, ville, département...). Une fois la recherche effectuée, l'ensemble des professionnels médicaux répondant aux éléments de prospection apparaît. Ces professionnels sont triés aléatoirement via un algorithme qui change de manière régulière l'ordre d'affichage des praticiens. Le patient a la possibilité de trier les résultats selon plusieurs catégories : le délai d'obtention d'un rendez-vous, la proximité géographique, la nature de l'acte à effectuer ou encore la langue parlée par le praticien.


Notre propos est illustré par un exemple de prise de rendez-vous par un patient souhaitant un détartrage auprès d'un chirurgien-dentiste. Après avoir effectué la recherche sur le site, le patient choisit l'un des praticiens proposés, ici le docteur Antoine Chaudenson à Villeurbanne (qui a donné son accord pour illustrer ce travail), et accède à sa fiche générique de présentation.


Figure 2 : Capture d'écran de la page de présentation du Dr Chaudenson sur Doctolib.

Sur cette fiche (figure 1) se trouvent la photo du praticien, son nom, les informations sur les tarifs et remboursements, le public reçu, ses domaines d'expertise et les prochaines disponibilités de rendez-vous selon l'acte demandé. Sont également visibles l'adresse du cabinet et le mode d'accès, une présentation générique du métier de chirurgien-dentiste, les langues parlées par le praticien ainsi que son parcours hospitalier. Enfin, le praticien doit mentionner au moins un tarif appliqué dans le cabinet pour un acte précis (souvent la consultation).



- ⚠ À lire avant votre prochain rendez-vous**
- Si vous venez pour la première fois, veuillez vous présenter 10 minutes avant l'heure de votre rendez-vous afin d'effectuer les formalités administratives. ✓
  - Veuillez vous présenter avec vos éventuels résultats d'exams dentaires les plus récents ou ceux de vos enfants (panoramique dentaire, scanner, etc.). ✓
  - Pour un examen bucco-dentaire pour enfant (M'T dents) ou femme enceinte, veuillez apporter la feuille de prise en charge de la Sécurité sociale afin de faciliter la procédure d'avance des frais. Vous pouvez en savoir plus sur l'examen et vérifier votre éligibilité [ici](#). ✓
  - Apportez la brosse à dents de l'enfant au rendez-vous et faites-lui se brosser les dents en arrivant au cabinet si cela n'a pas été fait au préalable. ✓
  - N'oubliez pas de vous brosser les dents avant votre rendez-vous ou à votre arrivée au cabinet. ✓
  - Merci de télécharger le questionnaire ci-dessous, de l'imprimer, de le remplir et de venir avec au cabinet, 5 minutes avant l'heure de votre rendez-vous. Votre consultation pourra ainsi démarrer plus tôt ! ✓
  - Dans la mesure du possible, merci de venir sans vos enfants pour votre rendez-vous. ✓

 **Documents**

 **Questionnaire Dr CHAUDENSON** [↓ TÉLÉCHARGER](#)

13/03/2019 • Dr Antoine CHAUDENSON

*Figure 3 : Capture d'écran des consignes laissées sur la page Doctolib du Dr Chaudenson à l'attention de ses patients.*

Des conditions et renseignements propres aux praticiens peuvent figurer après le choix d'un créneau de rendez-vous. Il peut s'agir de consignes sur d'éventuels documents à apporter afin de faciliter des démarches administratives, d'indications de brossage avant la consultation, ... (figure 3). Le docteur Chaudenson propose notamment un questionnaire médical sur les antécédents des patients, à télécharger, puis à imprimer et à remplir pour faciliter l'interrogatoire du praticien en début de consultation.

Nouveau sur Doctolib ?  
Saisissez vos informations pour continuer.

**Un code va vous être envoyé sur ce numéro pour valider votre compte.**

**Votre mot de passe vous permettra de gérer vos rendez-vous médicaux.**

J'accepte les [Conditions générales d'utilisation de Doctolib](#)

Je souhaite rester connecté.

**S'INSCRIRE**

*Figure 4 : Capture d'écran des coordonnées à saisir pour un patient souhaitant créer son profil sur Doctolib.*

Pour continuer la démarche de prise de rendez-vous, le patient doit ensuite créer un profil sur Doctolib sur lequel il renseigne son numéro de téléphone et adresse mail (nécessaire aux rappels des rendez-vous par la plateforme), et accepte les conditions d'utilisation du site (figure 4).

Doctolib protège vos informations

Doctolib collecte uniquement les informations qui vous permettront de prendre rendez-vous avec votre praticien et suivre votre historique de consultations.

Doctolib s'engage à ne pas collecter plus d'informations que celles nécessaires à l'organisation de votre parcours de soins et à ne pas utiliser vos données à des fins publicitaires.

Doctolib vous permet d'accéder à ces données, de les rectifier, de les effacer, de définir leur traitement post-mortem et de limiter ou vous opposer à leur traitement. Pour exercer ces droits, contactez-nous par e-mail : [contact.dataprivacy@doctolib.fr](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.fr).

Vous trouverez plus de détails dans notre politique de protection des données personnelles.

**J'ACCEPTÉ**

JE NE SOUHAITE PAS PRENDRE RENDEZ-VOUS

*Figure 5 : Capture d'écran sur la politique de protection des données sur Doctolib.*

Pour finaliser la prise du rendez-vous et s'inscrire sur Doctolib, l'utilisateur doit accepter la politique de protection des données personnelles précisée sur le site (figure 5).

Figure 6 : Capture d'écran de l'étape de confirmation de l'identité de la personne prenant rendez-vous.

La dernière étape permet de préciser pour qui le rendez-vous a été pris (figure 6).

Figure 7 : Capture d'écran de la confirmation du rendez-vous.

La confirmation du rendez-vous s'effectue par l'envoi d'un e-mail et d'un sms au patient. Le site propose également un sondage de satisfaction (non obligatoire). Le bilan du rendez-vous est affiché avec un rappel des informations principales, qui restent disponibles dans le compte patient (figure 7). Une fonctionnalité de Doctolib permet d'être prévenu, si souhaité, d'un désistement et donc d'une disponibilité plus proche de rendez-vous. Le patient peut copier ce rendez-vous vers différents agendas en ligne (Google agenda...).

### 1.3.2. Utilisation de la plateforme par le chirurgien-dentiste

Les différentes fonctionnalités de la plateforme pour le chirurgien-dentiste sont illustrées par une série de captures d'écran réalisées à partir du compte professionnel du docteur Chaudenson, rencontré dans le cadre de ce travail en avril 2019. Doctolib propose au praticien un outil de gestion d'agenda qui se synchronise en temps réel avec les prises de rendez-vous des patients. La plateforme met également à sa disposition une application pour smartphone qui permet d'y accéder hors du cabinet.

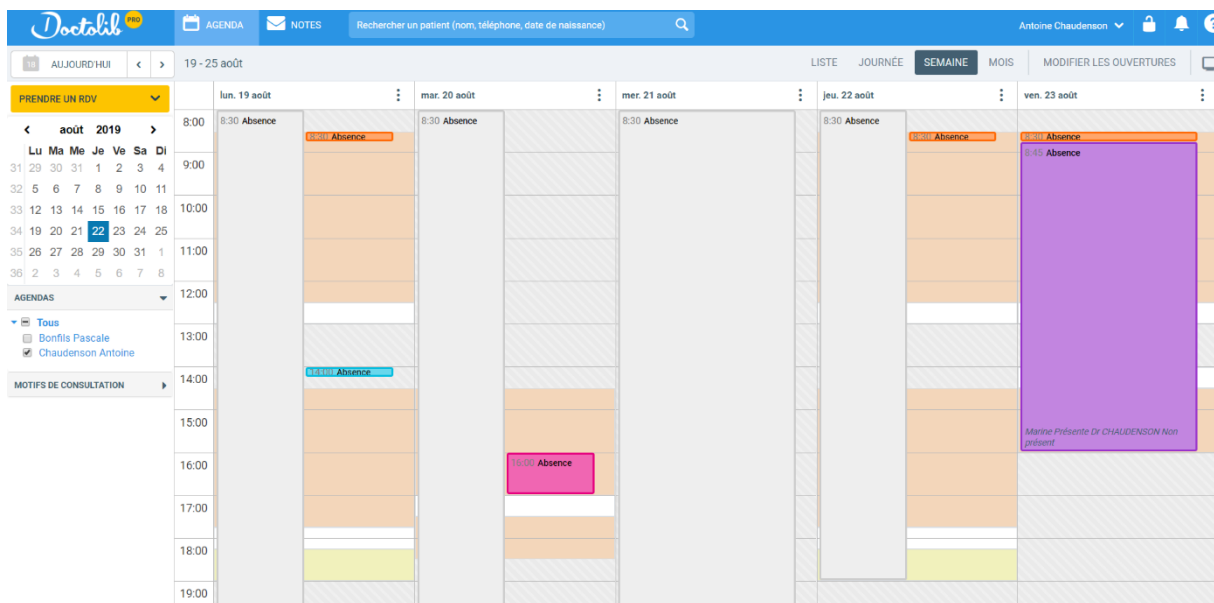


Figure 8 : Capture d'écran de l'agenda proposé par la plateforme.

Le praticien peut choisir les plages horaires qu'il désire ouvrir pour la prise de rendez-vous (figure 8), mais également les types d'actes qu'il propose aux différents moments de la journée. Un code couleur, paramétrable par le chirurgien-dentiste, permet de visualiser en un coup d'œil les différents actes qui composeront sa journée de travail.

Les données récoltées sur un patient lors de la prise d'un rendez-vous en ligne ou lors de la création du dossier patient par une secrétaire peuvent apparaître, ou non, dans l'agenda du praticien (numéro de téléphone, provenance/adressage, ...).



Figure 9 : Capture d'écran des différentes fonctionnalités paramétrables sur Doctolib.

Concernant les paramètres du compte, de nombreuses possibilités permettent aux praticiens d'adapter au mieux l'utilisation de cet outil à leur cabinet (figure 9). Il est ainsi possible de permettre l'accès à l'agenda à d'autres utilisateurs tels que les collaborateurs, assistantes ou secrétaires. De même, une fonctionnalité permet à d'éventuels remplaçants d'utiliser l'agenda du titulaire sans avoir à créer un compte personnel (le patient peut dès lors être prévenu lors de la prise d'un rendez-vous que la consultation sera réalisée par un remplaçant), et le praticien peut définir leur niveau d'habilitation.

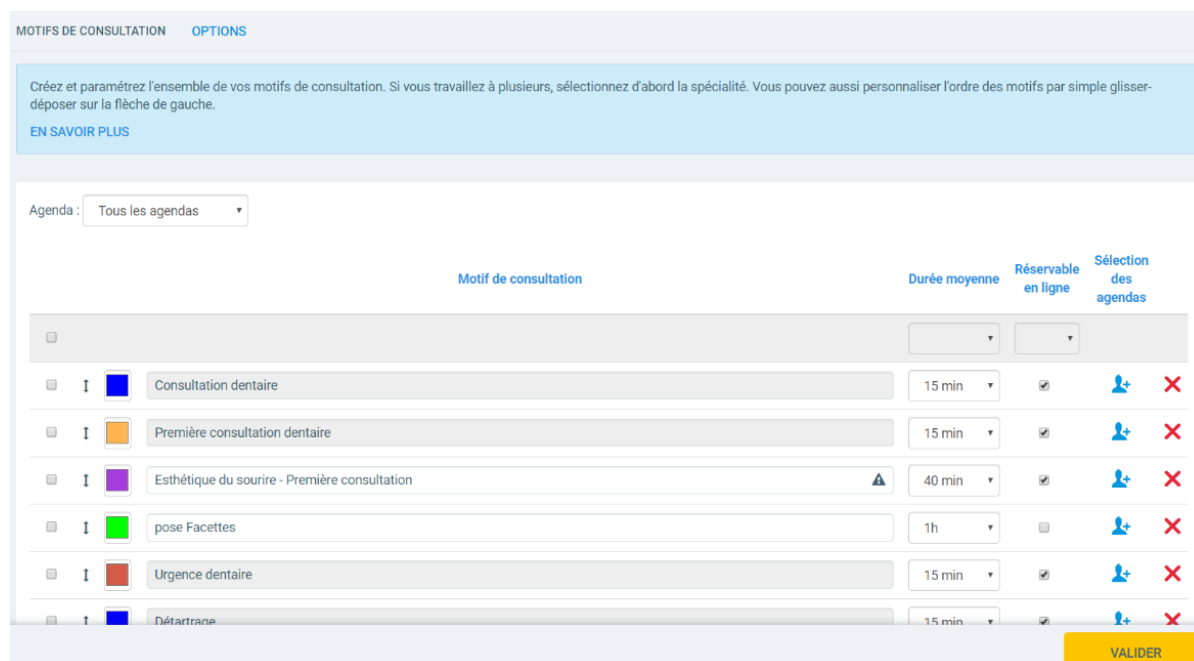


Figure 10 : Capture d'écran des motifs de consultation et des durées de rendez-vous correspondantes.

Les motifs de consultation sont également paramétrables par le praticien : comme le motif de consultation et la durée correspondante du rendez-vous (figure 10). Certains actes peuvent ne pas être intégrés à la liste des motifs de consultation réservables en ligne. Comme mentionné du côté patient, il est possible d'ajouter, pour chaque type d'acte, des recommandations particulières qui seront visibles lors de la prise de rendez-vous (brossage, documents à apporter, conseils pré ou post-opératoires, questionnaire médical avant le premier rendez-vous ...). Dans le même ordre d'idée, pour les rendez-vous pris par téléphone et notés dans l'agenda en ligne, le praticien peut également ajouter des consignes destinées aux secrétaires ou assistantes en fonction du type d'acte (matériaux à prévoir, documents à demander, ...).

Concernant la page d'accueil du cabinet sur Doctolib, des renseignements tels que les horaires d'ouverture du secrétariat, l'accès au cabinet (digicode, étage, accessibilité pour les personnes handicapées...) peuvent être ajoutés ou modifiés.

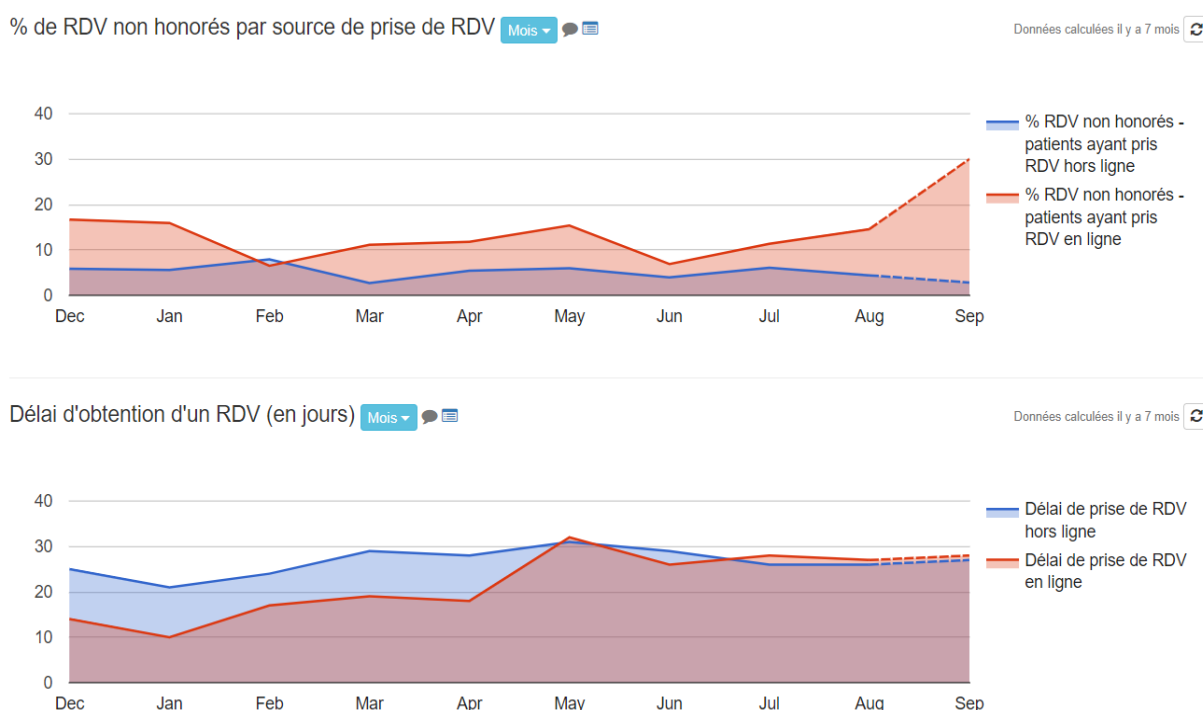


Figure 11 : Capture d'écran des statistiques proposées par la plateforme.

Une autre fonctionnalité proposée par la plateforme est la possibilité, pour le praticien, de consulter ses statistiques (figure 11). Il peut ainsi accéder à des données qui comparent, pour les rendez-vous pris avec et sans la plateforme, le délai d'obtention d'un rendez-vous, le

taux de rendez-vous non honorés, le nombre de rendez-vous selon le motif de consultation ... Le nombre de nouveaux patients amenés par Doctolib peut également être connu. Ces différentes informations peuvent permettre au praticien d'avoir une visibilité globale de son activité selon différents critères.



Figure 12 : Capture d'écran des indicateurs de satisfaction de la plateforme.

La plateforme met à la disposition du praticien un questionnaire de satisfaction à l'attention des patients après le rendez-vous, diffusable par mail, sur des critères concernant l'accueil au sein du cabinet : temps moyen d'attente, clarté des explications, qualité du contact, cadre et propreté, recommandation du praticien à un proche... (figure 12). Le site précise que ces données, facultatives, sont à l'usage seul du praticien et permettraient d'enrichir les données statistiques sur la gestion du cabinet.

## 2. Questionnaire sur l'utilisation des plateformes de prise de rendez-vous en ligne auprès des chirurgiens-dentistes

### 2.1. Méthode

#### 2.1.1. Caractéristiques de l'étude

Pour ce premier travail, nous avons réalisé une enquête auprès des chirurgiens-dentistes exerçant en France en libéral, volontaires pour y participer (étude épidémiologique observationnelle transversale et quantitative). Quelques étudiants en odontologie en dernière année ainsi que plusieurs chirurgiens-dentistes retraités ont également participé à ce questionnaire.

#### 2.1.2. Modalités de recueil des données

Un questionnaire composé d'une quinzaine d'items a été élaboré à l'aide du logiciel de création Google Forms (voir annexe 1). Une demande a été préalablement formulée auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) afin de s'assurer de l'autorisation de diffusion du sondage. Le questionnaire a été préalablement testé auprès d'étudiants en odontologie.

Le lien du questionnaire a été diffusé pendant un mois, d'avril à mai 2019, via le réseau social Facebook, essentiellement sur le groupe Dentistes de France, afin de recueillir le plus grand nombre de réponses possible. La participation à l'étude était strictement anonyme et nécessitait environ 5 minutes pour répondre aux questions. Les chirurgiens-dentistes ont été relancés chaque semaine sur Facebook.

#### 2.1.3. Objectifs de l'étude

L'objectif principal de cette étude était d'analyser le mode de fonctionnement des chirurgiens-dentistes concernant la gestion de leur agenda et prise de rendez-vous, plus particulièrement par rapport à des outils de prise de rendez-vous en ligne comme Doctolib.

Pour les objectifs secondaires, il s'agissait notamment de connaître les raisons pour lesquelles les praticiens utilisaient, avaient utilisé ou ne souhaitaient pas utiliser ces outils, et de faire préciser l'usage, ou non, d'un système de liste d'attente pour les rendez-vous annulés, le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous, la proportion de rendez-vous non honorés, le ressenti quant au changement éventuel de patientèle avec l'impact sur l'afflux de patients ou



la proportion de patients ne revenant pas après un premier rendez-vous... Le questionnaire s'intéressait également à la gestion du cabinet, c'est à dire à l'emploi d'assistantes ou de secrétaires et à la gestion de l'agenda.

#### 2.1.4. Traitement des données et analyse statistique

Les données ont été analysées via le logiciel Google Forms et à l'aide d'un tableur Excel. Les variables quantitatives ont été décrites par la moyenne, et les variables qualitatives par l'effectif et le pourcentage.

## 2.2. Résultats

### 2.2.1. Description de la population de l'étude

Au total, 421 chirurgiens-dentistes ont répondu à notre enquête. La totalité des dentistes connaissaient l'existence des plateformes de rendez-vous en ligne, 3% d'entre eux n'étaient pas encore diplômés.

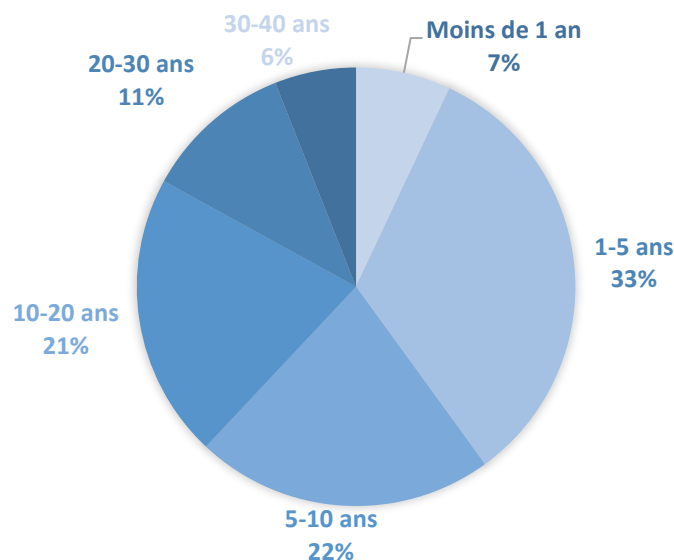
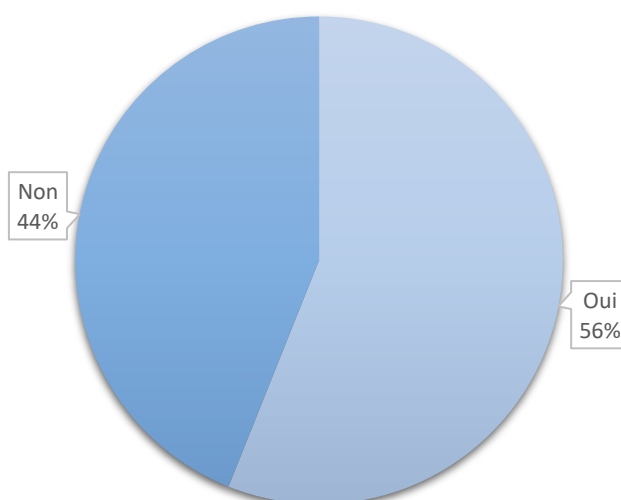


Figure 13 : Diagramme de répartition de la population de notre étude selon le nombre d'années d'exercice.

Pour les praticiens diplômés, la répartition par année d'exercice est précisée sur la figure 13.



*Figure 14 : Diagramme de répartition de la population de notre étude selon l'utilisation ou non d'une plateforme de rendez-vous en ligne.*

Près de 56% des praticiens ont déclaré avoir déjà utilisé une plateforme de rendez-vous en ligne en tant que professionnel de santé (figure 14). Les tranches d'expérience les plus représentées étaient les 1-5 ans (38%) et 5-10 ans (21%) et les moins représentées étaient les praticiens ayant plus de 40 ans d'expérience (0%) et les étudiants non encore diplômés (3%).

## 2.2.2. Résultats chez les praticiens ayant déjà utilisé Doctolib (ou une autre plateforme de prise de rendez-vous en ligne)

Population N =	Effectif n (%)
<b>Praticiens qui utilisent toujours la plateforme actuellement (N = 236)</b>	
- Oui	196 (83)
- Non	40 (17)
<b>Raisons pour lesquelles ils ont choisi d'utiliser cet outil (effectifs cumulés, N = 236)</b>	
- <b>Sa capacité à remplir l'agenda</b>	<b>131 (55)</b>
- Ne pas avoir à employer de secrétaire	28 (12)
- <b>La réduction du nombre de rdv non honorés (sms/mail de rappel aux patients)</b>	<b>115 (49)</b>
- La possibilité de paramétrer l'agenda selon notre envie	91 (39)
- Les statistiques proposées par la plateforme sur notre activité	6 (2)
- Sa fonction de liste d'attente pour combler un créneau quand un rdv est annulé	25 (11)
- Obligation d'utiliser cet outil dans le cabinet (remplacement, collaborateurs, ...)	20 (8)
- Autre	25 (11)
<b>Inconvénients de la plateforme (N = 236)</b>	
- <b>Ne plus être maître de toutes les données médicales des patients</b>	<b>95 (40)</b>
- <b>Le type de patientèle amenée par la plateforme</b>	<b>142 (60)</b>
- Le prix du service	79 (34)
- La gestion des paramètres / ergonomie du logiciel	32 (14)
- D'éventuels dysfonctionnements remarqués	47 (20)
- Augmentation des rdvs non-honorés, nomadisme médical	26 (11)
- Méfiance envers l'outil	11 (5)
- Autre	16 (7)
<b>Utilisation régulière de l'option liste d'attente sur la plateforme (N = 236)</b>	
- Oui	207 (88)
- Non	29 (12)
<b>Délai d'attente moyen estimé pour avoir un rdv (hors urgence) (N = 236)</b>	
- <b>Environ 1 semaine</b>	<b>91 (39)</b>
- Environ 2 semaines	56 (24)
- Environ 3 semaines	22 (9)
- Environ 1 mois	36 (15)
- Environ 2 mois	19 (8)
- Environ 3 mois	7 (3)
- Environ 4 mois ou plus	0 (0)
- Ne saurait pas dire	5 (2)
<b>Satisfaction de l'agenda proposé par la plateforme (N = 236)</b>	
- <b>Très satisfait</b>	<b>56 (24)</b>
- <b>Plutôt satisfait</b>	<b>119 (50)</b>
- Moyennement satisfait	36 (15)
- Peu satisfait	8 (4)
- Pas du tout satisfait	10 (4)
- Ne saurait pas dire	7 (3)
<b>Travail au sein du cabinet avec : (N = 236)</b>	
- Seul	17 (7)
- Au moins une assistante mais pas de secrétaire	106 (45)
- Au moins une secrétaire mais pas d'assistante	30 (13)
- Au moins une assistante et une secrétaire	83 (35)
<b>Allègement de la charge de travail de la personne qui répond au téléphone pour les rdv (N = 236)</b>	
- Oui, clairement	53 (23)
- Peu marqué	83 (35)
- Pas de changement	85 (36)
- Au contraire, plus de coups de fils	15 (6)

Tableau 1 : Réponses des chirurgiens-dentistes ayant déjà utilisé la plateforme Doctolib (ou un outil équivalent) aux questions portant sur la gestion de leur cabinet.

Parmi les 236 praticiens ayant déclaré avoir déjà utilisé ce type d'outils, 83% d'entre eux continuaient à l'utiliser régulièrement. On retrouve parmi les principales raisons motivant son adoption, la capacité à remplir l'agenda (55%), la diminution du nombre de rendez-vous manqués (47%) et le paramétrage précis de l'agenda (39%). Toutefois, 8% des chirurgiens-dentistes ont souligné le fait que la plateforme leur était imposée par le cabinet dans lequel ils travaillaient. Les principaux inconvénients cités sont le type de patientèle amenée par la plateforme (60%), ne plus être maître de toutes les données médicales des patients (40%) et le prix du service (34%). 11% des praticiens ont relevé une augmentation des rendez-vous non honorés et un plus grand nomadisme médical des patients. D'éventuels dysfonctionnements informatiques ont également été notés par 20% des praticiens.

50% des praticiens sont plutôt satisfaits de l'agenda, 24% très satisfaits et 4% pas satisfaits du tout. Une minorité de praticiens (12%) a déclaré utiliser régulièrement l'option de la liste d'attente disponible sur la plateforme pour remplir les créneaux libérés par les patients annulant leur rendez-vous. Le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous est estimé à moins d'une semaine pour 39% des praticiens, 2 semaines pour 24%, 3 semaines pour 9%, 1 mois pour 15%, 2 mois pour 8% et enfin 3 mois pour 3%.

Concernant la gestion du cabinet, 45% des praticiens travaillent avec au moins une assistante mais pas de secrétaire et 35% avec au moins une assistante et une secrétaire. Seulement 7% travaillent seuls. Pour 49% des praticiens une diminution de la charge de travail de la personne répondant au téléphone a été observée depuis la mise en place de l'outil, mais cet allègement était jugé important dans moins d'un quart des cabinets.

Population N =	Effectif n (%)
<b>Proportion estimée de patients amenés par la plateforme pour une 1<sup>ère</sup> consultation qui sont ensuite revenus (N = 236)</b>	
- <b>0 à 20%</b>	<b>73 (31)</b>
- 20 à 40%	39 (16)
- 40 à 60%	32 (14)
- 60 à 80%	41 (17)
- 80 à 100%	22 (9)
- Ne saurait pas dire	29 (13)
<b>Proportion estimée de patients amenés par la plateforme acceptant le plan de traitement complet après une 1<sup>ère</sup> visite (N = 236)</b>	
- 0 à 20%	59 (25)
- 20 à 40%	42 (18)
- 40 à 60%	54 (23)
- 60 à 80%	35 (15)
- 80 à 100%	12 (5)
- Ne saurait pas dire	34 (14)
<b>Proportion estimée de rendez-vous non honorés depuis l'adoption de l'outil (semaine classique de 4 jours, 15 rdv/jour) (N = 236)</b>	
- <b>0 à 5% (0 à 3 rdv)</b>	<b>93 (40)</b>
- 5 à 10% (4 à 6 rdv)	61 (26)
- 10 à 15% (7 à 9 rdv)	23 (10)
- 15 à 20% (10 à 12 rdv)	24 (11)
- 20 à 25% (13 à 15 rdv)	14 (6)
- 25% ou plus (plus de 15 rdv)	13 (5)
- Ne saurait pas dire	6 (2)
<b>Afflux plus important de rdv depuis l'adoption de l'outil (N = 236)</b>	
- <b>Oui, plus important</b>	<b>143 (61)</b>
- Non, moins important	0 (0)
- Non, équivalent	78 (33)
- Ne saurait pas dire	15 (6)
<b>Changement de patientèle depuis l'adoption de l'outil (Effectifs cumulés N = 236)</b>	
- Non	70 (30)
- Plus d'acceptation des plans de traitement globaux	4 (2)
- Moins d'acceptation des plans de traitement globaux	42 (18)
- Plus de rdv non honorés	88 (37)
- Moins de rdv non honorés	20 (9)
- Patients ont plus tendance à continuer les soins dans le cabinet	22 (9)
- Patients ont moins tendance à continuer les soins dans le cabinet	37 (16)
- Patients ont plus besoin de soins prothétiques	6 (3)
- Patients ont moins besoin de soins prothétiques	27 (11)
- Patients plus « consommateurs de soins »	8 (3)
- Manque de recul pour répondre ou a toujours pratiqué l'outil	6 (3)
- Autre	8 (3)
- Ne souhaite pas répondre à la question	17 (7)

*Tableau II : Réponses des chirurgiens-dentistes ayant déjà utilisé la plateforme Doctolib (ou un outil équivalent) aux questions portant sur la gestion de leur patientèle.*

61% des chirurgiens-dentistes ont constaté un afflux plus important de rendez-vous depuis l'adoption de cet outil. Aucun praticien n'a déclaré avoir observé une diminution du nombre de consultations. Concernant le ressenti sur un éventuel changement de patientèle, 18 % ont remarqué une réduction d'acceptation des plans de traitement. Effectivement, près d'un quart des dentistes estime le pourcentage de patients amenés par la plateforme

acceptant un plan de traitement complet après une première visite à moins de 20%. De même, près d'un tiers estime à moins de 20% le taux de patients amenés via la plateforme qui reviennent se faire soigner dans le cabinet par la suite. Pour 11% des praticiens, ces patients auraient également moins besoin de soins prothétiques par rapport aux autres patients.

37% des praticiens comptabilisent également un plus grand nombre de rendez-vous non honorés. Sur une semaine de travail d'environ 4 jours (avec approximativement une quinzaine de patients par jour), 40% des praticiens estiment la proportion de rendez-vous non honorés au sein de leur cabinet entre 0 et 3 rendez-vous, et 26% entre 4 à 6 rendez-vous. 6% des praticiens ont déclaré avoir plus de 15 rendez-vous non honorés par semaine. Enfin, 30% n'ont remarqué aucun changement concernant la patientèle se présentant à leur cabinet depuis l'adoption de cet outil.

### 2.2.3. Résultats chez les praticiens n'ayant jamais utilisé Doctolib

Population N =	Effectif n (%)
<b>Raisons pour lesquelles ils ont choisi de ne pas l'utiliser (Effectifs cumulés, N = 185)</b>	
- Pas besoin	64 (35)
- <b>Intermédiaire ayant accès aux données médicales des patients</b>	<b>134 (72)</b>
- Prix du service	49 (26)
- Pas envie de multiplier les agendas	68 (37)
- Garder une totale liberté du paramétrage de l'agenda	15 (8)
- Méfiance par rapport à l'outil	13 (7)
- Ne soigne pas ou plus de nouveaux patients	1 (1)
- Autre	14 (8)
<b>Délai d'attente moyen estimé pour avoir un rdv (hors urgence) (N = 185)</b>	
- Environ 1 semaine	37 (20)
- Environ 2 semaines	28 (15)
- Environ 3 semaines	23 (13)
- Environ 1 mois	41 (22)
- Environ 2 mois	38 (21)
- Environ 3 mois	11 (6)
- Environ 4 mois ou plus	4 (2)
- Ne prend plus de nouveaux patients	3 (1)
<b>Proportion estimée de rdv non honorés (semaine classique de 4 jours, 15 rdv/jour) (N = 185)</b>	
- <b>0 à 5% (0 à 3 rdv)</b>	<b>126 (68)</b>
- 5 à 10% (4 à 6 rdv)	51 (27)
- 10 à 15% (7 à 9 rdv)	3 (2)
- 15 à 20% (10 à 12 rdv)	2 (1)
- 20 à 25% (13 à 15 rdv)	2 (1)
- 25% ou plus (plus de 15 rdv)	0 (0)
- Ne saurait pas dire	1 (1)
<b>Proportion estimée de patients acceptant un plan de traitement complet après une 1<sup>ère</sup> visite (N = 185)</b>	
- 0 à 20%	6 (3)
- 20 à 40%	10 (5)
- 40 à 60%	46 (25)
- 60 à 80%	70 (38)
- 80 à 100%	50 (27)
- Ne saurait pas dire	3 (2)

<b>Personne qui s'occupe le plus souvent de la prise de rendez-vous (N = 185)</b>	
- Praticien	5 (3)
- Assistante	122 (66)
- Secrétaire	53 (28)
- Secrétariat extérieur au cabinet	3 (2)
- N'exerce pas ou plus	2 (1)
<b>Travail au sein du cabinet avec : (N = 185)</b>	
- Seul	3 (2)
- Au moins une assistante mais pas de secrétaire	105 (57)
- Au moins une secrétaire mais pas d'assistante	16 (9)
- Au moins une assistante et une secrétaire	55 (29)
- N'exerce pas ou plus	6 (3)
<b>Moyens de rappels de rdv aux patients dans le cabinet (N = 185)</b>	
- Non	73 (39)
- Secrétaire ou assistante contacte les patients par mail à un délai convenu	3 (2)
- Secrétaire ou assistante contacte les patients par sms à un délai convenu	43 (23)
- Secrétaire ou assistante contacte les patients par appel à un délai convenu	40 (22)
- Praticien contacte lui-même les patients avant leur rdv	2 (1)
- Envoi automatique de sms par un logiciel dentaire intégré à l'agenda	18 (10)
- Secrétariat externe	6 (3)
<b>Utilisation d'un logiciel dentaire avec un agenda intégré, et niveau de satisfaction : (N = 185)</b>	
- Non (agenda papier)	25 (13)
- <b>Très satisfait</b>	<b>77 (42)</b>
- <b>Plutôt satisfait</b>	<b>65 (35)</b>
- Moyennement satisfait	10 (5)
- Peu satisfait	2 (1)
- Pas du tout satisfait	1 (1)
- Autre type d'agenda (autre que papier et logiciel)	5 (3)
<b>Utilisation régulière d'un système de liste d'attente pour remplir les créneaux libérés par les patients qui annulent leur rdv (N = 185)</b>	
- Oui	116 (62)
- Non	68 (37)
- Ne reçoit pas ou plus de patients	1 (1)

*Tableau II : Réponses des chirurgiens-dentistes n'ayant jamais utilisé la plateforme Doctolib (ou un outil équivalent) aux questions portant sur la gestion de leur cabinet et de leur patientèle.*

44% des praticiens ont déclaré n'avoir jamais utilisé de plateforme de prise de rendez-vous en ligne. Une grande majorité d'entre eux (72%) le justifiait par le fait de ne pas vouloir utiliser d'intermédiaire ayant accès aux données médicales des patients, et 37% ne souhaitaient pas multiplier leurs agendas. 35% déclaraient simplement ne pas en avoir besoin dans leur pratique.

Le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous est estimé pour près de 6% à moins d'une semaine, 1 semaine pour 14%, 2 semaines pour 15%, 3 semaines pour 12%, 1 mois pour 22%, 2 mois pour 20% et 3 mois pour 6%.

Concernant l'organisation des cabinets, 57% des chirurgiens-dentistes travaillent avec au moins une assistante mais pas de secrétaire, 29% au moins une assistante et une secrétaire, et 9% au moins une secrétaire mais pas d'assistante. Seulement 2% des praticiens exercent sans assistante ou secrétaire.

Contrairement aux dentistes ayant utilisé les plateformes de rendez-vous en ligne, une majorité, soit 62%, utilisent de manière régulière un système de liste d'attente pour remplir les créneaux libérés par les patients qui annulent leur rendez-vous. La prise des rendez-vous est essentiellement effectuée par l'assistante du dentiste (66%) ou la secrétaire (28%).

42% des praticiens qui utilisent actuellement un logiciel dentaire avec un agenda intégré se déclarent très satisfaits. Le recours à un agenda papier est minoritaire (13% des cas), 39% des praticiens n'ont pas de système de rappels de rendez-vous aux patients. Dans plus de 45% des cabinets qui bénéficient d'un moyen de rappel, il s'agit d'envoi de sms ou d'appels téléphoniques par la secrétaire ou l'assistante. 10% des cabinets sont équipés d'un logiciel dentaire qui envoie automatiquement des rappels de rendez-vous aux patients.

Sur une semaine de travail d'environ 4 jours (avec approximativement une quinzaine de patients par jour), 68% des praticiens estiment la proportion de rendez-vous non honorés entre 0 et 3 et 27% entre 4 à 6 rendez-vous. Aucun praticien n'a déclaré avoir plus de 15 rendez-vous non honorés par semaine. Pour 38% des dentistes, le pourcentage de patients acceptant un plan de traitement complet après une première visite est estimé entre 60 à 80%.

Enfin, sur 260 chirurgiens-dentistes ayant fait selon notre suggestion la recherche de leurs coordonnées (« nom-prénom-dentiste-ville ») sur un moteur de recherche, 80% retrouvent leur fiche sur Doctolib dans les trois premiers liens proposés, alors qu'ils n'étaient pas forcément inscrits sur la plateforme.

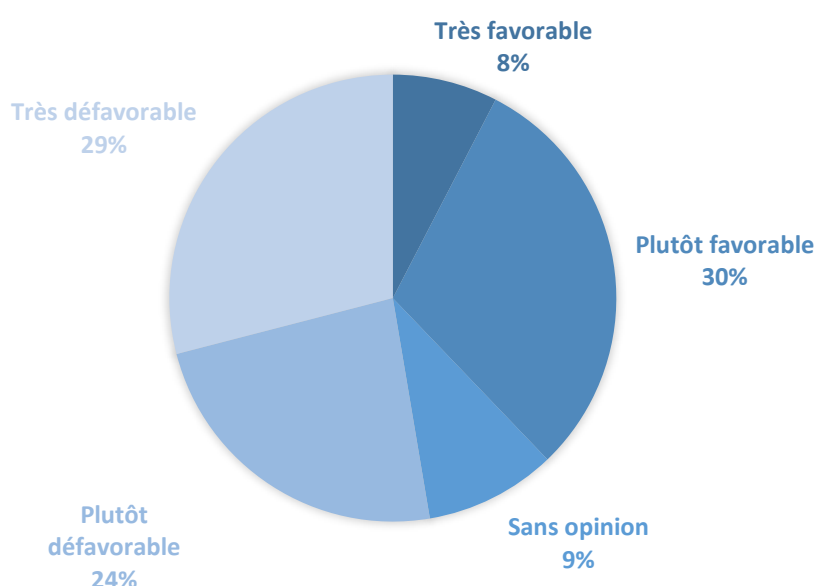


Figure 15 : Diagramme de répartition des opinions des praticiens ayant répondu à notre étude quant à la plateforme Doctolib.



Pour finir, que les chirurgiens-dentistes aient déjà utilisé ou non une plateforme de rendez-vous en ligne, l'avis sur cet outil est plutôt négatif puisque 53% des praticiens ont une opinion défavorable (24% plutôt défavorable, 29% très défavorable) contre 38% d'opinions positives (30% favorables et 8% très favorables) (figure 15).

### 2.3. Biais et limites de l'étude

Nous pouvons supposer que les praticiens particulièrement intéressés par ce sujet seraient plus enclins à répondre au questionnaire, qu'ils soient pour ou contre l'utilisation de Doctolib, entraînant un biais de sélection. Des relances régulières ont donc été faites afin d'encourager un maximum de répondants à prendre part à cette enquête.

Dans notre étude, près de 56% des praticiens interrogés ont déclaré avoir déjà utilisé une plateforme de rendez-vous en ligne en tant que professionnel de santé, ce qui est bien plus que la proportion estimée des chirurgiens-dentistes utilisant Doctolib en France (environ 15%). Cet écart pouvait s'expliquer par le fait que les praticiens ayant répondu à notre questionnaire sont davantage sensibilisés à l'usage de l'outil informatique puisque notre questionnaire a été diffusé via le réseau social Facebook.

La diffusion de questionnaire via le groupe Facebook « dentistes de France » induit nécessairement un biais de recrutement de telle sorte que les résultats de notre sondage ne peuvent être généralisés à tous les chirurgiens-dentistes exerçant en France. Enfin, de nombreuses questions concernaient l'utilisation de plateformes de rendez-vous en ligne et non pas uniquement la plateforme Doctolib. Les résultats obtenus ne concernent donc pas spécifiquement la plateforme Doctolib.

### 3. Etude sur les délais d'obtention d'un rendez-vous chez un chirurgien-dentiste utilisant Doctolib

#### 3.1. Méthode

##### 3.1.1. Caractéristiques de l'étude

Nous avons réalisé une seconde enquête auprès de tous les chirurgiens-dentistes exerçant en libéral dans les 20 plus grandes villes françaises et inscrits sur la plateforme Doctolib (étude épidémiologique observationnelle, transversale et quantitative).

##### 3.1.2. Modalités de recueil des données

Nous avons simulé la prise de rendez-vous d'un patient souhaitant obtenir une consultation chez un chirurgien-dentiste. Cette simulation s'est effectuée le jeudi 28 mars 2019 dans l'après-midi. La recherche a été effectuée dans les 20 plus grandes villes de France (Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nice, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Rennes, Reims, Saint-Etienne, Le Havre, Toulon, Montpellier, Grenoble, Dijon, Angers, Nîmes et Villeurbanne). Pour chaque praticien trouvé sur Doctolib et acceptant les nouveaux patients, a été relevé le délai, en jours, du premier créneau de rendez-vous disponible. Au préalable, ont été relevés le nombre de chirurgiens-dentistes réservables et inscrits sur Doctolib, ainsi que le nombre total de chirurgiens-dentistes exerçant en libéral et inscrits au tableau de l'ordre par ville.

##### 3.1.3. Objectifs de l'étude

L'objectif principal de cette étude était d'estimer dans quel délai un patient pouvait obtenir un rendez-vous pour une consultation chez un chirurgien-dentiste en utilisant la plateforme Doctolib. Les objectifs secondaires étaient de déterminer le nombre de chirurgiens-dentistes utilisant la plateforme Doctolib dans chaque ville, et d'estimer le nombre de dentistes qui proposaient un rendez-vous le lendemain, dans la semaine ou à plus d'un mois.

##### 3.1.4. Traitement des données et analyse statistique

Les données relevées ont été recueillies puis analysées dans un tableur Excel. Les variables quantitatives ont été décrites par la moyenne et la médiane, et les variables qualitatives par l'effectif et le pourcentage.

## 3.2. Résultats de l'étude

### 3.2.1. Description de la population de l'étude

Sur les 2212 chirurgiens-dentistes inscrits sur la plateforme Doctolib, dans les 20 villes étudiées, 1966 praticiens (89%) étaient réservables en ligne, nos données ont donc été relevées sur cette population.

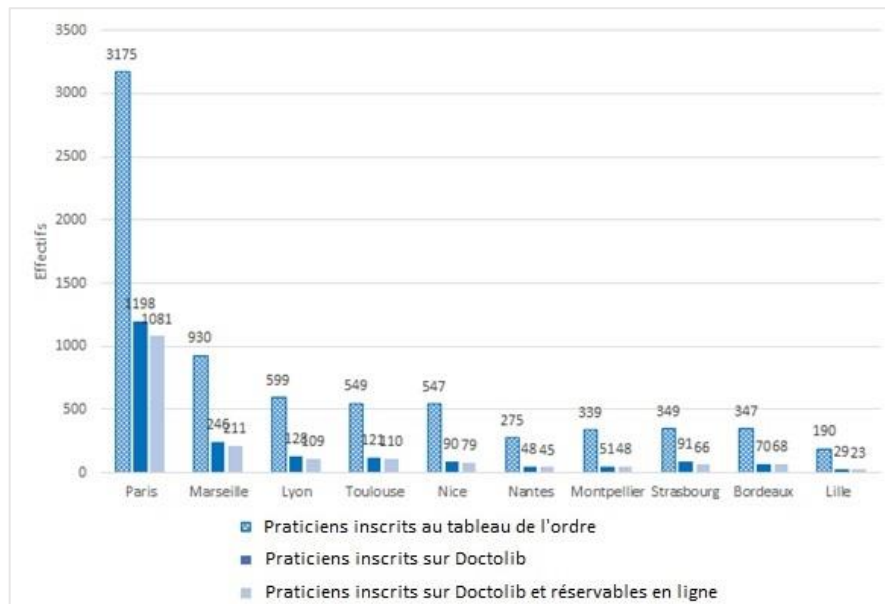


Figure 16 : Effectifs des chirurgiens-dentistes inscrits au tableau de l'ordre, sur Doctolib et réservables en ligne selon la ville étudiée (les 10 premières villes).

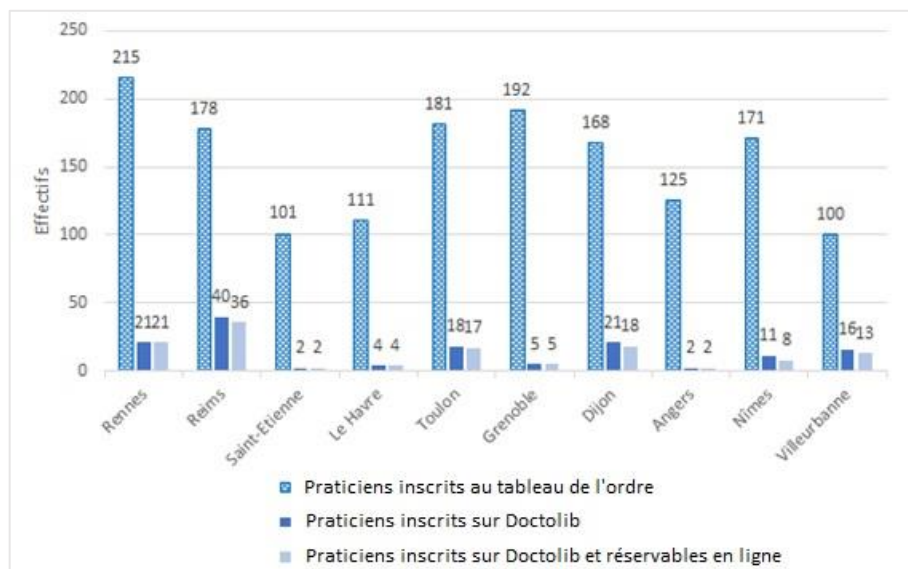


Figure 17 : Effectifs des chirurgiens-dentistes inscrits au tableau de l'ordre, sur Doctolib et réservables en ligne selon la ville étudiée (les 10 villes restantes).

	CD inscrits et réservables sur Doctolib Effectif n	CD inscrits sur Doctolib Effectif n	CD inscrits au tableau de l'ordre Effectif n	CD inscrits sur Doctolib / CD inscrits au tableau de l'ordre Pourcentage %
<i>Paris</i>	1081	1198	3175	37.73
<i>Marseille</i>	211	246	930	36.45
<i>Lyon</i>	109	128	599	21.36
<i>Toulouse</i>	110	121	549	22.04
<i>Nice</i>	79	90	547	16.45
<i>Nantes</i>	45	48	275	17.45
<i>Montpellier</i>	48	51	239	15.04
<i>Strasbourg</i>	66	91	249	26.07
<i>Bordeaux</i>	68	70	247	20.17
<i>Lille</i>	23	29	190	15.26
<i>Rennes</i>	21	21	215	9.76
<i>Reims</i>	36	40	178	22.47
<i>St-Etienne</i>	2	2	101	1.98
<i>Le Havre</i>	4	4	111	3.60
<i>Toulon</i>	17	18	181	9.44
<i>Grenoble</i>	5	5	192	2.60
<i>Dijon</i>	18	21	168	12.5
<i>Angers</i>	2	2	125	1.6
<i>Nîmes</i>	8	11	171	6.43
<i>Villeurbanne</i>	13	16	100	16
<b>Totaux</b>	<b>1966</b>	<b>2212</b>	<b>8842</b>	<b>25.02</b>

*Tableau IV : Effectifs des praticiens inscrits et réservables sur Doctolib, inscrits sur Doctolib et inscrits au tableau de l'ordre dans les 20 plus grandes villes de France.*

L'un des objectifs secondaires était de déterminer le nombre de chirurgiens-dentistes utilisant la plateforme Doctolib. Selon les villes, le pourcentage de chirurgiens-dentistes inscrits sur Doctolib variait de 1.6% pour Angers (où seulement 2 praticiens sur 125 étaient inscrits sur Doctolib) à 37.7% pour Paris (avec 1 198 praticiens inscrits sur 3 175). La moyenne pour les 20 villes est dès lors de 25%, soit un quart des chirurgiens-dentistes.

### 3.2.2. Délais moyens d'obtention d'un rendez-vous

	CD inscrits et réservables sur Doctolib Effectif n	Délai en jours		Délai < 1 jour Effectif n (%)	Délai > 7 jours Effectif n (%)	Délai > 1 mois Effectif n (%)
		Moyenne / médiane				
Paris	1081	9.5	5	237 (21.9)	720 (66.6)	78 (7.2)
Marseille	211	10.1	6	32 (15.2)	136 (64.5)	13 (6.2)
Lyon	109	20.3	12	8 (7.3)	32 (29.4)	25 (22.9)
Toulouse	110	17.9	12	7 (6.4)	39 (35.5)	20 (18.2)
Nice	79	9.3	6	18 (22.8)	51 (64.6)	3 (3.8)
Nantes	45	20.2	15	1 (2.2)	9 (20)	11 (24.4)
Montpellier	48	19.4	16	2 (4.2)	11 (22.9)	8 (16.7)
Strasbourg	66	15.8	11	6 (9.1)	26 (39.4)	11 (16.7)
Bordeaux	68	16.0	12	6 (8.8)	24 (35.3)	6 (8.8)
Lille	23	27.9	21	1 (4.4)	2 (8.7)	8 (34.8)
Rennes	21	30.5	28	0 (0)	1 (4.8)	9 (42.9)
Reims	36	17.0	13.5	2 (5.5)	12 (33.3)	5 (13.9)
St-Etienne	2	67.5	67.5	0 (0)	0 (0)	2 (100)
Le Havre	4	55.5	55	0 (0)	0 (0)	4 (100)
Toulon	17	27.9	21	0 (0)	1 (5.9)	6 (35.3)
Grenoble	5	71	77	0 (0)	0 (0)	5 (100)
Dijon	18	40.2	39.5	0 (0)	0 (0)	11 (61.1)
Angers	2	48	48	0 (0)	0 (0)	1 (50)
Nîmes	8	50.7	47	0 (0)	0 (0)	6 (75)
Villeurbanne	13	17.9	12	0 (0)	3 (23.1)	2 (15.4)
<b>Totaux</b>	<b>1966</b>	<b>13.2</b>	<b>7</b>	<b>320 (16.5)</b>	<b>1067 (55.1)</b>	<b>234 (12.1)</b>

Tableau V : Délais d'attentes moyens et médians (un jour ou moins, une semaine ou moins et plus d'un mois) auprès des praticiens inscrits et réservables sur Doctolib dans les 20 plus grandes villes de France.

L'objectif principal de cette enquête était d'estimer le délai moyen pour obtenir un rendez-vous en utilisant la plateforme Doctolib. Ce délai moyen est de 13 jours et varie, selon les villes, de 9.3 jours pour Nice à 67.5 jours pour Saint Etienne.

Sur les 1966 praticiens pour lesquels il était possible de prendre un rendez-vous en ligne le jour de l'étude, 320 (soit 16%) proposaient un rendez-vous le jour même ou le jour

suisant. A Rennes, Saint-Etienne, Le Havre, Toulon, Grenoble, Dijon, Angers, Nîmes et Villeurbanne soit presque la moitié des villes incluses dans notre étude, il n'était pas possible d'obtenir un rendez-vous en moins d'une journée. Nice et Paris étaient les deux principales villes dans lesquelles, respectivement, 22 et 23% des praticiens pouvaient recevoir un patient en un jour ou moins.

Près de 55% des chirurgiens-dentistes proposaient un créneau de rendez-vous dans la semaine. Dans 6 villes, aucun praticien ne pouvait proposer un rendez-vous dans la semaine, ces villes étaient sensiblement les mêmes que celles où il n'est pas possible d'obtenir un rendez-vous dans la journée, à savoir Saint Etienne, Le Havre, Grenoble, Dijon, Angers et Nîmes. Le taux de praticiens pouvant recevoir un patient dans la semaine demeurait également faible dans les villes pour lesquelles il n'était pas possible d'obtenir un rendez-vous dans la journée ou le lendemain, à savoir 1 seul praticien pour Rennes et Toulon, et 3 praticiens pour Villeurbanne. Paris, Nice et Marseille sont les trois villes pour lesquelles la proportion de dentistes proposant un rendez-vous dans la semaine sont les plus élevées, avec respectivement 66%, 64% et 64% des dentistes.

Enfin, 12% des chirurgiens-dentistes réservables sur Doctolib ne peuvent recevoir un patient qu'au bout d'un délai d'un mois ou plus. C'est notamment le cas pour la totalité des praticiens exerçant dans les villes du Havre, Saint Etienne et Grenoble. Le taux le plus faible est observé à Nice avec moins de 4% des praticiens.

	CD inscrits sur Doctolib Effectif n	Population municipale Effectif n	CD inscrits sur Doctolib / 10 000 hab Effectif n
<i>Paris</i>	1198	2 200 445	5.4
<i>Marseille</i>	246	862 211	2.8
<i>Lyon</i>	128	513 275	2.5
<i>Toulouse</i>	121	475 438	2.4
<i>Nice</i>	90	342 637	2.6
<i>Nantes</i>	48	306 694	1.6
<i>Montpellier</i>	51	281 613	1.8
<i>Strasbourg</i>	91	279 284	3.3
<i>Bordeaux</i>	70	252 040	2.8
<i>Lille</i>	29	232 440	1.3
<i>Rennes</i>	21	216 268	1.0
<i>Reims</i>	40	183 113	2.2
<i>St-Etienne</i>	2	171 924	0.1
<i>Le Havre</i>	4	170 352	0.2
<i>Toulon</i>	18	169 634	1.1
<i>Grenoble</i>	5	158 180	0.3
<i>Dijon</i>	21	155 114	1.4
<i>Angers</i>	2	151 229	0.1
<i>Nîmes</i>	11	151 001	0.7
<i>Villeurbanne</i>	16	149 263	1.1
<b>Totaux</b>	<b>2 212</b>	<b>7 422 155</b>	<b>3.0</b>

Tableau VI : Proportion de chirurgiens-dentistes inscrits sur Doctolib pour 10 000 habitants dans les 20 plus grandes villes de France.

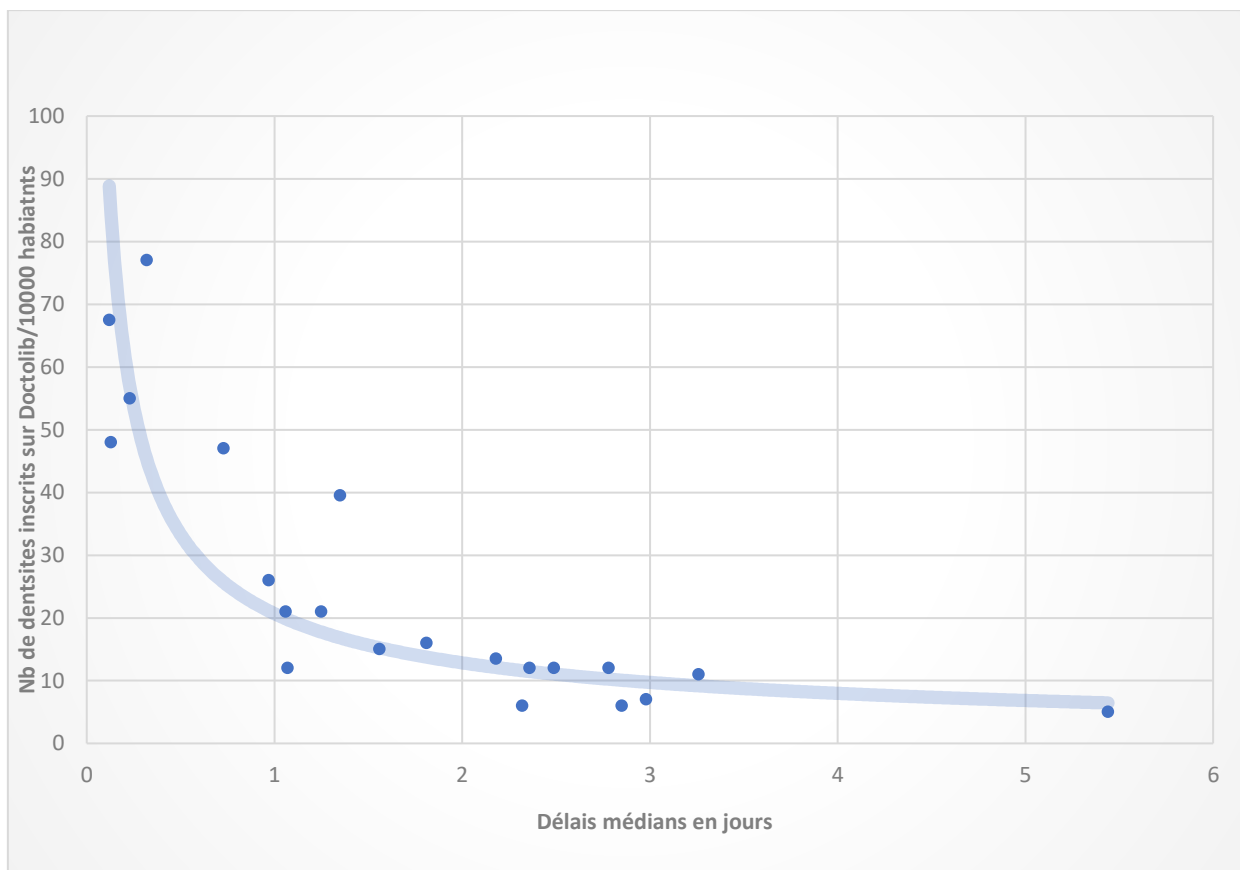


Figure 18 : Relation entre le délai médian (en jours) d'obtention d'un rendez-vous sur Doctolib selon le nombre de dentistes inscrits sur Doctolib pour 10 000 habitants

En mettant en relation le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous proposé sur Doctolib et le nombre de chirurgiens-dentistes inscrits sur Doctolib pour 10 000 habitants, il est possible d'observer une tendance selon laquelle ce délai est plus élevé en cas de situation de marché oligopolistique. Le délai de rendez-vous augmente dans les villes où la densité de praticiens est plus faible.

### 3.3. Biais et limites de l'étude

L'étude a été réalisée dans les 20 plus grandes villes de France, les résultats ne sont donc pas représentatifs de ce qu'il est possible de retrouver dans de plus petites communes, et ne sont donc pas extrapolables à l'ensemble du territoire français.

Par ailleurs, une distinction doit être faite entre praticiens inscrits sur Doctolib et praticiens réservables en ligne : il semblerait que certains professionnels de santé soient inscrits sur cette plateforme sans qu'ils puissent néanmoins permettre aux patients de prendre un rendez-vous en ligne (11% d'après notre étude). De plus, les cliniques dentaires regroupant



plusieurs dentistes sont réservables par Doctolib sur une même page. Les dentistes n'apparaissent donc pas de manière nominative, et on peut ainsi supposer qu'il existe plus de dentistes utilisant Doctolib que le nombre de cliniques.

Enfin, ce travail a été réalisé pour un patient cherchant un dentiste réservable via la plateforme, mais tous les dentistes proposant un rendez-vous dans cette étude n'avaient pas nécessairement des créneaux libres pour chaque type d'acte.

## 4. L'utilisation de Doctolib chez les chirurgiens-dentistes

### 4.1. La gestion des rendez-vous

#### 4.1.1. Gestion du temps de secrétariat

En France, 30 à 40% du temps des soignants exerçant en libéral serait consacré à la réalisation de tâches administratives d'après une étude française menée en 2016 <sup>[1]</sup>. D'après Doctolib, la prise de rendez-vous en ligne ferait gagner 30% de temps de secrétariat <sup>[8]</sup>.

Tandis que l'abonnement mensuel standard à Doctolib a un coût de 129 euros, le salaire moyen d'une secrétaire médicale se situe autour de 2200 euros brut <sup>[9]</sup>. Néanmoins, répondre au téléphone pour la prise des rendez-vous ne représente que l'un des nombreux rôles d'une secrétaire médicale, puisque la plupart d'entre elles doivent également accueillir les patients, réaliser les encaissements, organiser les rendez-vous pour les patients nécessitant un suivi des soins... Parmi les utilisateurs d'un outil de prise de rendez-vous en ligne dans notre questionnaire, près de 45% avaient, dans leur cabinet, au moins une assistante, et 35% une assistante et une secrétaire. Seulement 7% des praticiens travaillaient seuls. En revanche, parmi les chirurgiens-dentistes qui n'utilisaient pas cet outil, la répartition était quelque peu différente puisqu'une proportion moindre de praticiens travaillaient seuls (2%), et 57% des praticiens avaient au moins une assistante dans leur cabinet.

L'utilisation d'un logiciel de prise de rendez-vous en ligne ne dispenserait donc pas de l'embauche d'une secrétaire ou d'une assistante, les économies pouvant être réalisées se trouvent donc réduites. D'ailleurs seulement 12% des professionnels qui avaient utilisé une plateforme de rendez-vous en ligne mentionnent l'avantage de ne pas avoir à employer de secrétaire. Parmi les non-utilisateurs, plus d'un quart mentionnent le prix trop élevé des services. Ce coût élevé était également signalé comme un inconvénient pour 34% des utilisateurs. Quoiqu'il en soit, une diminution de la charge de travail de la secrétaire était observée depuis la mise en place de l'outil pour 49% des praticiens, même si cet allègement n'était prononcé que dans moins d'un quart des cabinets.

#### 4.1.2. Gestion de l'agenda

La moitié des praticiens de notre étude qui avaient déjà utilisé Doctolib ou un outil similaire s'estiment plutôt satisfaits de l'agenda proposé par les plateformes, et près d'un quart étaient très satisfaits. Pourtant, un problème concernant ces outils de prise de rendez-vous en

ligne est le manque de personnalisation des rendez-vous. Un rendez-vous peut nécessiter, selon le motif de consultation, de 15 minutes à quelques heures. Le risque pour les praticiens est d'avoir un agenda non optimisé avec des rendez-vous trop longs ou trop courts. Un praticien qui répond au téléphone ou utilise les services d'une secrétaire peut proposer des rendez-vous en réelle adéquation avec les besoins du patient, puisqu'en communication directe avec lui. Néanmoins, les praticiens peuvent, s'ils le souhaitent, détailler les motifs de consultation sur Doctolib. Ainsi, sur le compte du docteur Chaudenson, figurent par exemple les motifs de consultation suivants : consultation dentaire, première consultation dentaire, urgence dentaire, détartrage, devis pour prothèse-couronne, bilan bucco-dentaire, visite de contrôle, ...<sup>[10]</sup>. Les durées de rendez-vous étaient ainsi paramétrées pour optimiser au mieux l'agenda. Les paramètres de gestion de l'agenda sont donc personnalisables par le praticien, qui peut choisir d'ouvrir telles plages horaires pour tel type d'acte, et définir si ces actes peuvent être réservables en ligne ou non.

Dans notre étude, 39% des chirurgiens-dentistes qui utilisaient ou avaient utilisé Doctolib ou un outil similaire justifiaient ce choix par le fait de pouvoir paramétrer leur agenda selon leurs besoins, mais le fait de multiplier les agendas représentait un frein pour 37% des praticiens qui ne souhaitaient pas utiliser ces plateformes. En effet, si 22 logiciels médicaux partenaires seraient compatibles avec l'agenda proposé par Doctolib pour les dossiers patients en terme de synchronisation des données<sup>[4]</sup>, ce n'est pas forcément le cas pour tous les logiciels dentaires, ce qui nécessite plus de manipulations informatiques. Ainsi, le docteur Chaudenson, qui utilise le logiciel Julie, est obligé d'inscrire sur son agenda Doctolib le numéro de dossier Julie afin de pouvoir passer de l'un à l'autre plus facilement.

#### 4.1.3. Délais d'obtention d'un rendez-vous

En mars 2018 est parue une enquête menée par la Fondation April et l'institut BVA sur les Français et le renoncement aux soins<sup>[11]</sup>. Cette étude a mis en évidence que 51% de la population renonce à se soigner à cause de délais de rendez-vous jugés trop longs. Le délai moyen– sans caractère urgent – était de 28 jours en moyenne, avec un délai médian de 8 jours en cas d'apparition ou d'aggravation des symptômes selon une enquête menée par la DRESS (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques)<sup>[12]</sup>. Toujours selon cette étude, lorsque les demandes de rendez-vous n'aboutissent pas à cause d'une trop longue attente, 56% des patients contactent un autre praticien et 32% renoncent à se faire soigner.

Par la possibilité de trier les résultats de la recherche des praticiens en fonction du premier rendez-vous disponible, Doctolib répond à un besoin des patients. Dans notre deuxième étude avec une simulation de recherche de rendez-vous chez un dentiste dans les 20 plus grandes villes de France, nous étions parvenus à un délai moyen d'attente de 13 jours (avec une médiane de 7 jours), soit moins que la moyenne nationale de 28 jours selon la DRESS. Si l'on émet l'hypothèse que cet écart pourrait être lié au fait que nos données aient été relevées dans des grandes villes, et que le délai d'obtention d'un rendez-vous dans de plus petites communes serait certainement supérieur, nous pouvons légitimement penser que les praticiens utilisant Doctolib sont en mesure de proposer des rendez-vous plus rapidement.

Effectivement, dans notre enquête, près de 40% des utilisateurs de Doctolib ou d'un outil similaire estiment à environ 1 semaine ce délai d'attente et près d'un quart à 2 semaines, ce qui semble cohérent avec le délai de 13 jours retrouvé dans notre recherche fictive. En revanche, parmi les non-utilisateurs des plateformes de rendez-vous en ligne, plus de 63% des praticiens proposent un délai d'attente de plus de deux semaines et pour la majorité, supérieur à un mois.

Une fonctionnalité intéressante proposée par Doctolib est la possibilité pour un patient qui a pris un rendez-vous chez un praticien d'entrer dans sa liste d'attente. Si un autre patient annule un rendez-vous, un message lui est envoyé pour lui proposer d'avancer son rendez-vous. Néanmoins, dans notre étude, seulement 12% des praticiens qui utilisaient ou avaient déjà utilisé ce type de plateforme, utilisaient cette option de liste d'attente. Ce chiffre relativement bas pourrait s'expliquer par le fait que les chirurgiens-dentistes ont, finalement, peu besoin de cette option, un créneau qui se libère étant vraisemblablement pris rapidement par un autre patient. De plus Doctolib propose cette option par défaut. Les non-utilisateurs de la plateforme en revanche, étaient 62% à utiliser un système de liste d'attente.

## 4.2. Gestion de la patientèle

### 4.2.1. Modification de la patientèle

Selon une enquête publiée par le Généraliste en 2018 <sup>[13]</sup>, près de 53% des médecins généralistes refusent de prendre de nouveaux patients. Si le délai d'attente trop long figure en première place parmi les raisons de renoncement aux soins médicaux des Français selon une étude de la fondation April et de l'institut BVA en 2018 <sup>[11]</sup>, le refus des médecins de prendre de nouveaux patients arrive en troisième position (38% d'entre eux).

La répartition de l'offre de soins en chirurgie-dentaire connaît de grandes disparités territoriales, allant de 33 dentistes pour 100 000 habitants dans le département de la Somme, à 116 dans les Alpes-Maritimes (situation au 1er avril 2019) <sup>[5]</sup>.

Selon les chiffres de la plateforme Doctolib, le site recevrait près de 30 millions de visites mensuelles. Ces visites offrent une visibilité intéressante pour un praticien nouvellement installé qui aurait besoin de remplir rapidement son agenda. Effectivement, plus de 60% des chirurgiens-dentistes interrogés dans notre enquête qui utilisent Doctolib ou un outil similaire ont constaté un afflux plus important de patients. Si 35% des non-utilisateurs déclarent ne pas avoir besoin de ce type d'outil, 55% des utilisateurs ont justement choisi de s'inscrire sur ces plateformes pour leur capacité à remplir leur agenda. On peut néanmoins s'interroger sur le type de patientèle recrutée par ce genre de plateforme. 70% des praticiens ont ressenti un changement de leur patientèle depuis l'adoption de cet outil : 18% avaient ainsi remarqué une moindre acceptation des plans de traitement, 37% davantage de rendez-vous non honorés, 16% une moindre tendance à poursuivre les soins dans leur cabinet, et enfin 11% une moindre demande de soins prothétiques au profit de soins de base.

Le risque pour les cabinets est que les patients ne consultent un chirurgien-dentiste que sur des critères de disponibilité, et qu'ils ne reviennent pas pour d'autres soins. Effectivement, parmi les répondants qui n'avaient jamais utilisé Doctolib, 65 % des dentistes estimaient la proportion de patients acceptant un plan de traitement complet après une première visite à plus de 60%, contre seulement 20% des dentistes utilisant une plateforme de rendez-vous en ligne à propos des patients recrutés via la plateforme. Certains praticiens décrivent cette patientèle comme plus « volage », plus « absentéiste », soulevant ainsi un risque « d'ubérisation des soins ». Le manque de sérieux des patients ayant pris un rendez-vous via une plateforme en ligne a fréquemment été relevé par les praticiens, et c'est d'ailleurs l'un des principaux inconvénients avancés contre Doctolib ou les outils similaires.

#### 4.2.2. La gestion des rendez-vous non honorés

Un des arguments avancés par les professionnels de santé pour adopter un service de prise de rendez-vous en ligne serait une meilleure gestion des rendez-vous non honorés. En 2013, la CSMF (Confédération des Syndicats Médicaux), premier syndicat de médecins libéraux, avait évalué à 28 millions le nombre de consultations non honorées par an <sup>[1]</sup>. Un praticien aurait en moyenne une vingtaine de rendez-vous non honorés chaque mois, entraînant un important manque à gagner. Selon une enquête menée par la Commission Accès aux Soins de l'URPS Médecins Ile-de-France en 2015 <sup>[15]</sup>, les médecins français

perdraient en moyenne 40 minutes par jour à cause de rendez-vous non honorés. Dans cette étude, les médecins interrogés estiment qu'il s'agissait dans 39% des cas d'un premier rendez-vous avec un nouveau patient, et dans 22% des cas d'un rendez-vous programmé depuis plus de 15 jours. Ainsi, 59% des médecins ont mis en place une procédure de rappel de rendez-vous via sms, mail ou téléphone.

Il a été démontré que le rappel de rendez-vous par sms représentait une solution efficace pour diminuer le nombre de rendez-vous manqués selon des études menées en 2012<sup>[16]</sup> et 2016<sup>[17]</sup>. C'est d'ailleurs sur l'un de ces principes que repose Doctolib, puisque lorsqu'un patient prend rendez-vous par le biais de la plateforme, un mail de confirmation lui est immédiatement envoyé. De plus, des rappels lui sont régulièrement envoyés par mails ou SMS, précisant le jour et l'heure du rendez-vous. Ainsi, le patient suffisamment « connecté » n'oubliera pas ses rendez-vous. Il pourra également annuler son rendez-vous de manière plus instinctive : lors des rappels, le patient a la possibilité de suivre un lien qui permet d'annuler son rendez-vous facilement via le site sans avoir à appeler le secrétariat. Doctolib promet une réduction de 75% des rendez-vous manqués grâce à cette fonctionnalité, qui a séduit près de la moitié des praticiens de notre enquête.

Pourtant, les résultats sont apparus plus nuancés puisque pour 37% des utilisateurs, une augmentation du nombre de rendez-vous non honorés depuis l'adoption de cet outil avait été notée. C'était le contraire pour seulement 9% des praticiens. 22% des praticiens utilisateurs ont estimé la proportion de rendez-vous non honorés (sur une semaine de 4 jours avec une moyenne de 15 rendez-vous par jour) à environ 10 par semaine, contre seulement 2% des non-utilisateurs.

Concernant le rappel des rendez-vous, 38% des praticiens qui n'utilisaient pas Doctolib n'avaient pas ce système. Pour les praticiens qui en bénéficiaient, il s'agissait essentiellement d'envoi de sms ou d'appels téléphoniques par la secrétaire ou l'assistante du cabinet, ce qui se révèle particulièrement chronophage lorsque ces systèmes ne sont pas automatisés c'est-à-dire informatisés. Cependant, il existe des logiciels professionnels qui proposent également l'accès à un agenda en ligne et donc à un système automatique de rappel de rendez-vous auprès des patients (près de 10% des praticiens de notre étude). Une hypothèse qui pourrait expliquer en partie cette augmentation des rendez-vous non honorés reposerait justement sur ce principe de rappel : les patients compteraient sur ces confirmations/rappels par sms, mail ou appel pour mémoriser leurs prochaines consultations, mais un patient peu connecté ou victime d'un bug informatique pourrait manquer ses rendez-vous.

Pour limiter le nombre de rendez-vous manqués, une autre fonctionnalité que propose Doctolib dans sa charte est une sanction pour les patients peu sérieux <sup>[18]</sup>. Au bout de trois rendez-vous non honorés et non prévenus par le patient auprès de n'importe quel professionnel de santé (et pas forcément le même), l'utilisateur ne pourrait plus prendre de rendez-vous en passant par cette plateforme. Les patients peu consciencieux seraient donc éliminés progressivement de ce système. Il est même possible pour les praticiens de bloquer les patients avant que cette limite ne soit atteinte.

## 5. Doctolib ou une médecine connectée, un problème plus global ?

### 5.1. Doctolib, reflet d'une médecine connectée

#### 5.1.1. L'émergence d'une médecine connectée

Le plan e-santé de 2020 prévu par la ministre de la Santé Marisol Touraine en 2016 abordait déjà, dans sa stratégie, l'accompagnement des professionnels de santé dans un virage numérique <sup>[3]</sup>. L'objectif national visé par ce plan serait de rester à la pointe de l'innovation en entrant dans l'ère de la médecine digitale, où il s'agirait « d'encourager une co-innovation entre professionnels de santé, citoyens et acteurs économiques par le lancement d'appels à projets dédiés à l'e-santé ou le développement de « living labs » afin d'imaginer, en lien direct avec les utilisateurs, la médecine de demain ». Dans ce plan figurait la proposition suivante : « simplifier les démarches administratives pour les patients [...] et outiller la démocratie sanitaire à l'aide d'une plateforme numérique facilitant la consultation et la participation des usagers ». La prise de rendez-vous en ligne y aurait toute sa place.

Dans le même ordre d'idée, en réponse à la raréfaction de l'offre de soins dans certaines communes, la mise en place d'aides gouvernementales visant à promouvoir la pratique de la télémédecine pourrait aider la population à se soigner. Le gouvernement tablerait ainsi sur près de 500 000 actes de téléconsultation en 2019 et près d'un million en 2020 <sup>[19]</sup>. Pour participer au développement de cette télémédecine, il s'agirait, selon le président de la CNAM (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie) Nicolas Revel, de fournir une aide pouvant aller jusqu'à 525 euros par an pour équiper en matériel ou en logiciels informatiques les déserts médicaux afin de sécuriser les données médicales échangées <sup>[20]</sup>.

Ces consultations virtuelles, rémunérées comme une consultation classique auprès d'un généraliste (25 euros) ou d'un spécialiste (30 euros), pourraient même être remboursées par l'Assurance Maladie à partir du 15 septembre 2019, mais seulement sous certaines conditions parmi lesquelles la nécessité que le praticien connaisse déjà le patient et que celui-ci ait un médecin traitant. Selon le président de l'association Agir pour la Télémédecine, Mickaël Chaleuil <sup>[19]</sup>, si les téléconsultations peuvent apporter de réels bénéfices pour la demande et l'accès aux soins, il estime que seulement 30 à 40% des praticiens seraient favorables à cette nouvelle manière d'exercer. A plus long terme, la télémédecine pourrait pourtant bien faire partie du quotidien des praticiens et des patients, et notamment dans la santé bucco-dentaire avec la télé-dentisterie.



### 5.1.2. La télé-dentisterie, une intéressante alternative

Le métier de chirurgien-dentiste se base en grande partie sur l'interprétation des signes cliniques. Il est donc logique de penser qu'une téléconsultation avec une simple caméra de smartphone côté patient ne soit pas suffisante pour transmettre l'essentiel des informations dont a besoin le chirurgien-dentiste pour poser le bon diagnostic. Pourtant, il existe plusieurs manières de rendre la téléconsultation compatible avec la dentisterie. La télé-dentisterie serait définie comme le recours à l'usage de nouvelles technologies de communication afin d'assurer aux patients une accessibilité aux consultations, et à distance <sup>[21]</sup>. Elle reposerait sur la télé-expertise, la téléconsultation, la télésurveillance médicale et la téléassistance médicale. On distingue notamment la télé-dentisterie dite asynchrone ou en différé, de la télé-dentisterie en visio-conférence où le dentiste discute en temps réel avec le patient. Déjà en 1994, le Total Dental Access Project de l'armée américaine démontrait que les principes de la télé-santé pouvaient s'appliquer à la dentisterie et que la "télé-dentisterie" permettait de réduire les coûts des soins et surtout d'étendre ces soins à des régions isolées, sans compromettre la qualité du diagnostic et du traitement <sup>[22]</sup>.

Dans les établissements médicaux-sociaux (EHPAD, instituts psychiatriques, pénitenciers ...), la prise en charge bucco-dentaire peut s'avérer compliquée. L'ASIP (Agence des Systèmes d'Informations Partagées en santé) plaçait notamment la prise en charge des sujets en perte d'autonomie institutionnalisés comme l'une des priorités de la télémédecine. En réponse à cette préoccupation est né le projet e-DENT en 2014 <sup>[23]</sup> par l'ARS (Agence Régionale de la Santé) qui consistait à tester la mise en place de téléconsultations bucco-dentaires dans douze EHPAD en région Languedoc-Roussillon. Une infirmière spécialisée passait une caméra dans la bouche des résidents en utilisant une lumière fluorescente permettant de mettre en évidence des inflammations gingivales ou des lésions carieuses. Les vidéos étaient ensuite envoyées au CHRU de Montpellier pour établir, à distance, des plans de traitement. Cette action, très concluante, a d'ailleurs reçu le trophée Télémédecine en 2014. Outre un déficit de prise en charge pour les patients institutionnalisés, la télé-dentisterie prendrait également tout son sens pour les personnes n'allant pas chez le dentiste par appréhension de la douleur. D'après une étude réalisée à l'occasion du congrès 2017 de l'Association Dentaire Française <sup>[24]</sup>, 30% des Français craindraient de prendre rendez-vous chez un dentiste pour ce motif. La télé-dentisterie pourrait dès lors représenter une alternative intéressante pour cette population.

### 5.1.3. Doctolib et la télé-dentisterie

Doctolib, par son principe premier de prise de rendez-vous en ligne, s'inscrit dans cette volonté nationale du plan e-santé pour simplifier l'accès aux soins. Mais avec l'annonce en janvier 2019 de la mise en place de téléconsultations par la plateforme, Doctolib s'inscrit encore davantage dans la médecine digitale. Avec un coût mensuel supplémentaire de 79 euros, les praticiens pourraient disposer d'un outil sécurisé permettant le dialogue en visio-conférence avec les patients <sup>[19]</sup>. L'outil y intégrerait ainsi un télépaiement ainsi que l'envoi d'ordonnance par courriel. En revanche, le seul moyen d'accéder à ce type d'offre pour les patients seraient l'usage d'un smartphone.

Selon le directeur de la stratégie de Doctolib, Julien Méraud, ce service serait d'abord proposé pour les médecins généralistes en Ile-de-France dans les mois à venir, mais l'objectif serait, à plus long terme, de couvrir l'ensemble du territoire et d'intégrer dans le système les spécialistes et donc les chirurgiens-dentistes. Les essais auraient déjà suscité des retours positifs, à la fois auprès des patients et des praticiens. Néanmoins, Doctolib ne serait pas le seul à se positionner sur ce nouveau marché, de nombreux autres acteurs commenceraient ou auraient déjà élaboré des logiciels comme Docavenue, Oare, MesDocteurs, Livi... <sup>[25]</sup>.

## 5.2. Le problème de la confidentialité des données

### 5.2.1. L'exemple australien

Lors de la création d'un compte sur Doctolib, il est demandé aux usagers de renseigner certaines données personnelles telles que leur nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ou adresse mail. De plus, Doctolib recueille l'historique des rendez-vous médicaux du patient, à savoir les dates de consultation, le type de professionnels vus et leurs coordonnées. Il est légitime de s'interroger sur la protection de ces données personnelles qui pourraient être divulguées à des organismes tiers comme des assurances.

En Australie, par exemple, un pays coutumier depuis plus longtemps que la France des prises de rendez-vous médicaux en ligne, un scandale a éclaté en 2018 concernant le partage de données sensibles issues de Healthengine, le leader national des rendez-vous en ligne <sup>[26]</sup>. D'après les médias locaux <sup>[27]</sup>, cette plateforme récupérait l'état civil complet du patient, mais également sa position GPS, sa photographie ainsi que ses symptômes, antécédents médicaux et éventuels accidents du travail ou de la circulation. De cette manière, 200 informations issues de cette plateforme auraient été partagées avec des cabinets d'avocat spécialisés, notamment dans les réclamations pour blessures corporelles, qui auraient fait du démarchage auprès de ces patients afin qu'ils deviennent leurs clients. Si

le PDG fondateur de Healthengine (Dr Marcus Tan) assurait dans un communiqué que le consentement des patients était requis pour que ces données soient partagées avec des tiers, il s'est avéré que les utilisateurs de la plateforme étaient obligés de valider l'item correspondant pour pouvoir prendre rendez-vous et que le partage de ces informations était loin d'être explicite.

### 5.2.2. Mesures de protection

Devant l'engouement suscité par ces outils de rendez-vous en ligne et cet exemple australien, les principales plateformes de prise de rendez-vous en ligne, dont Doctolib, ont signé une charte dite de confiance avec l'URPS médecins libéraux d'Ile de France en avril 2018 <sup>[28]</sup>. Cette charte permet notamment d'instaurer un climat de confiance entre les plateformes, les praticiens et les patients en établissant quelques règles de déontologie médicale, comme la non-association des professionnels à des contenus publicitaires, l'absence d'avis de consommateurs sur l'activité médicale ... Mais son enjeu principal, en collaboration avec la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), était de définir des règles concernant la protection des données médicales. A ce titre, les médecins ne doivent par exemple pas conserver, au-delà du délai nécessaire, les informations demandées lors de la prise du rendez-vous, celles-ci ne devant pas être utilisées à des fins commerciales ou statistiques. La confidentialité des données, en lien avec le respect du secret médical, apparaît donc comme un problème primordial dans la e-médecine de demain. Ce problème de confidentialité était l'une des principales raisons pour les praticiens de notre enquête, de ne pas utiliser ce type de plateforme (72% d'entre eux étaient inquiets de l'accès aux données médicales des patients par un intermédiaire). C'était également un inconvénient de ne pas être maître de ces données pour 40% des utilisateurs de ces outils.

En réponse aux plaintes exprimées sur ce sujet, les représentants de Doctolib ont insisté, dans un communiqué publié en octobre 2018 <sup>[29]</sup>, sur la sécurité des données. Le fondateur de Doctolib, Stanislas Niox-Château, rappelait ainsi que les informations des usagers étaient hébergées par des hébergeurs agréés pour les données en santé par la CNIL et l'ASIP Santé, et qu'aucune commercialisation n'était donc possible.

Dans les conditions d'abonnement aux services de Doctolib <sup>[30]</sup>, la plateforme rappelle qu'elle prend toutes les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues dans le respect des dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Néanmoins, il y est précisé que c'est à l'abonné de faire respecter et de respecter le secret médical, ainsi que la loi Informatique et Libertés. Ainsi,

l'engagement de Doctolib se limiterait à l'installation, la fourniture et l'hébergement des données mais, pas à proprement parler, de l'importation des coordonnées personnelles des patients dans l'application. Les praticiens resteraient donc les seuls propriétaires de ces données, et la plateforme seulement un sous-traitant. L'outil se dégagerait dès lors de toute responsabilité en cas de problème qui ne résulterait pas directement et exclusivement d'une défaillance du système. Néanmoins, le cheminement et la sécurité des données demeurent pour le moins flous. Les informations recueillies auprès des patients seraient conservées jusqu'au désabonnement des praticiens.

Une autre inquiétude des praticiens est un éventuel rachat de la société par d'autres pays hors de l'Union Européenne, qui n'auraient pas les mêmes règles de conservation des données confidentielles dans le domaine médical.

### 5.2.3. Le référencement des professionnels de santé

Les détracteurs de Doctolib sont nombreux chez les praticiens, avec notamment le syndicat UFML qui dénonçait en octobre 2018 des « dérives s'apparentant à du parasitisme médical [...] et une forme de concurrence déloyale totalement incompatible avec la déontologie médicale »<sup>[31]</sup>. Selon eux, les praticiens qui quitteraient Doctolib verraient leur nom toujours figurer sur la plateforme et les patients qui les recherchent seraient redirigés vers des confrères inscrits sur Doctolib, pratique qualifiée de vente forcée ou de détournement de patientèle. Autre grief, celui du référencement de tous les médecins de France (inscrits dans l'annuaire de l'ordre de leur profession) sur Doctolib alors que de nombreux praticiens n'y sont pas inscrits.

Effectivement, si l'on tape le nom d'un chirurgien-dentiste sur un moteur de recherche tel que Google, nous retrouverons, dès les premiers liens, ses coordonnées sur Doctolib bien que le praticien ne se soit jamais inscrit sur la plateforme. Si le fait que Doctolib utilise l'open-data pour obtenir les coordonnées des professionnels de santé inscrits dans l'annuaire de leur Ordre serait légal, ces informations étant d'ordre public, les praticiens n'ont néanmoins pas consenti explicitement à se retrouver sur leur site. Dans notre étude, pour 80% des praticiens qui avaient effectué la requête "nom-prénom-ville-dentiste" sur un moteur de recherche - et qui n'étaient donc pas tous inscrits sur Doctolib - leur fiche était présente sur la plateforme dans les 3 premiers liens. Dans son communiqué, en réponse à ces plaintes, le fondateur de Doctolib ajoutait que la plateforme avait également pour fonction de servir d'annuaire d'où le fait que tous les praticiens se retrouvent sur leur site, à la manière de l'annuaire Les Pages Jaunes, et qu'ils étaient libres de se désinscrire de cet annuaire<sup>[29]</sup>.

Un autre problème soulevé par les soignants et en rapport avec le référencement des professionnels de santé sur Doctolib serait celui d'une concurrence déloyale des centres de santé par rapport à des cabinets plus petits de chirurgiens-dentistes. En effet, ces centres employant davantage de praticiens auraient statistiquement plus de chances d'apparaître dans la recherche des patients. Une vingtaine de dentistes se sont ainsi plaints de ce favoritisme dans les commentaires de notre questionnaire. Pour autant, l'ordre d'apparition des soignants au décours d'une requête sur Doctolib serait aléatoire et changé toutes les deux heures <sup>[4]</sup>. Par ailleurs, il n'a pas été remarqué une mise en valeur particulière des cliniques et des centres dentaires à l'affichage des soignants sur Doctolib lors de notre enquête.

### 5.3. Les dérives d'une médecine numérique

#### 5.3.1. Une informatique centrale

Un autre problème qui peut survenir, lié à Doctolib, mais également inhérent à tout autre logiciel de prise de rendez-vous en ligne et à plus grande échelle à une médecine connectée d'avenir, est celui de l'informatique. La dérive d'une médecine trop connectée serait d'en exclure les populations qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques, et de générer une nouvelle forme d'exclusion aux soins médicaux. Il est effectivement nécessaire de posséder un ordinateur ou un téléphone ayant une connexion internet pour prendre un rendez-vous en ligne, il en est de même pour le développement de la télémédecine. Mais bien plus globalement, dans une société où tout passe par internet avec une dématérialisation des services publics, c'est tout un pan de la population qui se retrouve écarté. Selon une étude de l'Agence du Numérique menée en 2017, 13 millions de personnes en France se sentiraient en difficulté face au développement du tout numérique <sup>[32]</sup>. Il resterait dès lors primordial qu'il subsiste, au sein des cabinets, la possibilité d'appeler directement les praticiens ou leur secrétariat pour obtenir des informations ou un rendez-vous. Concernant le développement de la télémédecine, le gouvernement s'est déjà penché sur la question en citant dans leur rapport l'élaboration de « cabines de télémédecine » pour les patients qui ne disposeraient pas des outils numériques nécessaires à une téléconsultation <sup>[20]</sup>.

Du côté des professionnels de santé, les compétences informatiques nécessaires à l'utilisation des plateformes de prise de rendez-vous en ligne ne sont également pas innées : 14 % des praticiens ayant répondu à notre questionnaire ont soulevé le fait que paramétrer de manière optimale et à sa convenance son agenda n'était pas une tâche aisée, et l'usage d'un outil informatique posait un problème à 13% des praticiens qui préféreraient recourir à un agenda format papier. Néanmoins, les plateformes mettent le plus souvent à disposition des praticiens

une assistance informatique gratuite, que ce soit à l'installation de l'outil ou tout au long de son utilisation quotidienne par le professionnel de santé.

Du côté de la plateforme également, des bugs générant des doublons de rendez-vous sur un même horaire, des rendez-vous supprimés par erreur ou des sms de rappels trop répétés ont été relevés par près de 20% des utilisateurs de ces plateformes.

### 5.3.2. Le risque discriminatoire

Si la plateforme permet aux praticiens de rendre accessibles certaines plages de rendez-vous pour des soins spécifiques, cela pourrait engendrer un risque de sélection des patients et donc un type de discrimination. Le risque serait d'inciter les professionnels à privilégier les actes les plus rentables, et de limiter l'accès aux soins à une population qui souhaiterait bénéficier d'un rendez-vous pour des soins, tels que les détartrages, comme le dénonce la chercheuse spécialiste en santé numérique Johanna Habib dans son étude sur Doctolib <sup>[33]</sup>.

Sur Doctolib, une mention permet d'indiquer une limite d'âge, à partir de laquelle un patient pourra être reçu dans son cabinet, ce qui permet par exemple, d'exclure les enfants. A contrario, est née une spécialité, la pédo-dentisterie, où des praticiens reçoivent de manière presque exclusive des enfants. Néanmoins, ce type de professionnels ne se retrouvent pas dans toutes les villes. Pour autant, il est légitime de s'interroger sur ces mentions de restriction d'âge sur le profil des praticiens sur Doctolib, de même que pour une autre information : les soins aux personnes les plus défavorisées.

En effet, un autre risque discriminatoire, plus inquiétant, est celui lié au refus de soins des bénéficiaires de la CMU (Couverture Maladie Universelle), de l'AME (Aide Médicale Etat), de l'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé) ou encore de la PUMa (Protection Universelle Maladie). En novembre 2018, le Défenseur des Droits Jacques Toubon enjoignait les plateformes de prise de rendez-vous en ligne Doctolib et Monrendezvous à faire disparaître les mentions qui interdisent aux bénéficiaires de ces complémentaires santé de prendre rendez-vous dans certains cabinets <sup>[34]</sup>. Ces discriminations avaient déjà été dénoncées en janvier 2017 par trois associations (Médecins du Monde, Fédération des Acteurs de la Solidarité Fnars et comité inter-associatif sur la santé). Les plateformes ont ainsi été considérées comme responsables de ce contenu par le Défenseur des Droits. Elles ont dû, en plus de supprimer ces mentions dans l'espace personnel de chaque professionnel, créer un lien sur la page d'accueil afin d'informer les patients de leurs droits et de signaler un abus. Il reconnaissait tout de même le rôle des praticiens, et préconisait une résiliation de

l'abonnement à ces plateformes des praticiens qui seraient réticents à cette mesure ou qui récidiveraient. Il suggérait également l'usage de logiciels de contrôle ou de filtrage des pages de présentation sur Doctolib et Monrendezvous. De même, certaines mentions spécifiques aux patients bénéficiaires de ces complémentaires santé, telles que des restrictions horaires ou des documents particuliers à apporter, étaient considérées comme indirectement discriminatoires. Les plateformes auraient 6 mois pour modifier leurs pratiques. C'est pourtant bien une obligation déontologique que de soigner les patients en situation précaire au tarif conventionnel sans dépassement d'honoraires <sup>[5]</sup>. Mais si le refus des praticiens était jusqu'alors plus tacite, cet affichage sur ces sites de prise de rendez-vous apparaît comme une démarche plus décomplexée d'après le délégué général Florent Guenen de la Fnars <sup>[35]</sup>.

En réponse à ces plaintes, le fondateur de Doctolib a condamné toute discrimination des patients et a réaffirmé son engagement pour un accès aux soins équitable. Il s'est ainsi assuré que les praticiens avaient bien supprimé ces mentions de leur fiche personnelle <sup>[36]</sup>. Il a cependant insisté sur le fait que la plateforme n'intervenait qu'en tant que modérateur et que les professionnels de santé étaient libres d'afficher ce qu'ils souhaitaient sur leur page.

### 5.3.3. La notation des praticiens en santé

Un grief également décrit par les praticiens détracteurs de Doctolib est la possibilité d'émettre des avis sur les professionnels de santé par les patients. En février 2018, le cofondateur de Doctolib affirmait ne pas avoir prévu de mettre en place des avis sur les professionnels de santé <sup>[37]</sup>. Effectivement, l'absence d'avis sur l'activité médicale était une mention contenue dans la charte signée entre les médecins libéraux Ile-de-France URPS et Doctolib en avril 2018 <sup>[28]</sup>.

Pourtant, de par le référencement Google des praticiens ayant souscrit les services de Doctolib, une note ou des commentaires peuvent être laissés sur leur profil. Déjà en 2017, le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) confirmait qu'il n'existait aucune disposition légale pour empêcher les patients de laisser des avis sur les fiches des professionnels listés sur Google Maps, et ce, quelle que soit la profession concernée incluant donc les professionnels de santé <sup>[38]</sup>. S'il n'est effectivement pas possible pour un patient de noter un professionnel de santé, une fonctionnalité permet au praticien qui le souhaite de leur envoyer un questionnaire concernant les aspects non médicaux des rendez-vous, à savoir : le temps d'attente, la qualité du contact humain, la clarté des explications, le cadre et la propreté, et un niveau de recommandation. Ces critères seraient jugés avec une note allant de 0 à 5. Néanmoins, il s'agirait de l'initiative propre du professionnel de santé, et ces résultats seraient à usage exclusif des praticiens pour améliorer certains aspects de l'accueil dans un cabinet.

#### 5.3.4. Vers une dépendance à Doctolib ?

L'un des risques décrit par les professionnels de santé est une dépendance progressive puis totale à ce type de plateforme. Effectivement, si de plus en plus de professionnels de santé utilisent Doctolib, un phénomène de concurrence risque de se créer. Comme observé dans notre étude, la facilité d'obtention d'un rendez-vous est corrélée à la densité de chirurgiens-dentistes réservables sur Doctolib. Dans une société où l'on s'orienterait vers des consommateurs de soins plus nomades, la question du délai d'obtention d'un rendez-vous comme critère de choix d'un praticien serait primordiale. Les professionnels de santé, pour lutter contre la concurrence, ne seront-ils pas obligés de se tourner vers ce type de plateforme pour proposer des rendez-vous plus rapidement ?

Les praticiens comparent le phénomène de Doctolib dans le milieu de la santé à celui des plateformes de réservation d'hôtel en France. De plus en plus incontournables, ces outils, dont le prix d'abonnement était relativement bas, ont augmenté considérablement leurs tarifs, piégeant les structures qui étaient devenues dépendantes de ce système <sup>[39]</sup>. Dans notre questionnaire, près d'une vingtaine de praticiens ont soulevé ce problème. Le risque serait d'autant plus grand que la plateforme aurait une situation de quasi-monopole sur le marché français. Déjà, le tarif mensuel d'abonnement à la plateforme a évolué, passant de 109 à 129 euros par mois en 2019. Dans les conditions générales d'abonnement aux services Doctolib, il est possible de lire « DOCTOLIB est libre de faire évoluer les Tarifs des Services. Les modifications des Tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment ceux en cours d'exécution. Dans ce cas, l'Abonné en est informé par tout moyen un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs » <sup>[30]</sup>. Si la plateforme se réserve donc le droit d'augmenter ses tarifs en toute liberté, l'abonnement demeure néanmoins encore sans engagement et est donc résiliable à tout moment avec un préavis de 15 jours. Une clause d'exclusivité interdit également aux professionnels de santé inscrits sur la plateforme d'avoir recours, que ce soit de manière directe ou non, à des services concurrents à ceux proposés par Doctolib durant toute la durée du contrat d'abonnement.

Les cabinets pourraient également avoir recours à ces plateformes sous l'incitation des patients, qui seraient particulièrement satisfaits de cette manière d'obtenir un rendez-vous 24 heures sur 24. Le risque serait qu'ils ne passent plus que par ce genre de plateforme et que les cabinets soient donc obligés de s'y inscrire. De plus, près d'une trentaine de praticiens ont souligné le risque de déresponsabilisation des patients qui multiplieraient les demandes de rendez-vous et ne s'y présenteraient pas sans les annuler au préalable.



## Conclusion

L'évolution fulgurante de la plateforme Doctolib dans le milieu de la santé fait de cet outil un sujet de tensions pour les praticiens. Si notre étude a montré que 50% des praticiens avaient une opinion défavorable sur ce type de plateforme, il s'avérait que plus de la moitié des praticiens les avait déjà utilisées et 80% continuaient à les utiliser au quotidien. Le sujet de cette thèse auprès de nos futurs confrères chirurgiens-dentistes a ainsi reçu un accueil mitigé : tandis que de nombreux professionnels ont écrit des commentaires particulièrement virulents au sujet de Doctolib, d'autres ont soulevé le fait qu'il allait devenir un outil incontournable et qu'il fallait s'adapter à l'évolution de la médecine numérique.

Effectivement, de par les avantages que ces plateformes peuvent offrir en facilitant notamment l'accès aux soins des patients et en proposant un paramétrage de l'agenda adapté aux besoins des professionnels, ces outils de prise de rendez-vous en ligne feront sans doute partie intégrante du quotidien en santé. C'est par ailleurs une direction gouvernementale que de se tourner vers une médecine plus numérique qui utiliserait les nouvelles technologies. Depuis sa création, Doctolib a amélioré ses différents services et fonctionnalités pour s'adapter au mieux aux besoins des patients et des professionnels. Pour autant, son usage soulève encore de nombreux risques de dérives : exclusion et discrimination des patients, confidentialité des données, notation et référencement des praticiens de santé, risque de dépendance à l'outil ... Mais il s'agirait avant tout d'un risque plus global, lié à l'évolution d'une société de soins plus déshumanisée. Les patients deviendraient de purs consommateurs de soins, moins responsables, souhaitant bénéficier de prestations immédiates. Quel sera le positionnement des praticiens face à l'émergence d'une nouvelle patientèle ?

« Chirurgiens-dentistes, et si vous preniez votre avenir en main ? ». Cet énoncé, écrit par le Dr Etienne B sur son site internet <sup>[40]</sup>, illustre l'état d'esprit de beaucoup de chirurgiens-dentistes à l'heure actuelle : s'ils reconnaissent les avantages que peuvent leur apporter les plateformes de rendez-vous en ligne, l'inquiétude provient surtout du fait qu'une société privée, ayant un quasi-monopole sur le marché français, ne mette la main sur les données des patients et l'indépendance des praticiens. L'idée serait de lancer une plateforme concurrente de Doctolib, créée par et pour les dentistes, afin qu'ils soient eux-mêmes actionnaires de l'outil. A plus long terme, il s'agirait de monter un outil commun à tous les professionnels de santé.

## Tableau récapitulatif des avantages et inconvénients à utiliser Doctolib

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<b>PRATICIENS / CABINET</b>		
Coût	Doctolib moins cher qu'une secrétaire (129 euros VS 2200 euros brut)	Ne dispense pas de l'emploi d'une secrétaire Entraîne donc un coût supplémentaire
Temps	Gain de temps pour les secrétaires car moins d'appels, allègement de leur charge de travail	Multiplication des agendas donc chronophage
Paramétrage de l'agenda	Nombreuses possibilités de paramétrage Détails des motifs de consultation/durée SAV / assistance par Doctolib	Nécessite des compétences informatiques Bien connaître la plateforme pour l'adapter aux besoins du cabinet
Accès agenda	Application mobile sécurisée Synchronisation en temps réel Accès possible pour remplaçants	Bugs informatiques
Compatibilité des logiciels dentaires	22 logiciels médicaux partenaires donc compatibles / synchronisation des données	Multiplication des agendas, manipulations informatiques
Flux de patients	Augmentation de la patientèle Intérêt pour les nouveaux dentistes	Patientèle « peu sérieuse » (consommateurs de soins, reviennent peu)
Rdv non honorés	Système de rappel des rdv Baisse théorique des rdv non honorés Blocage des patients qui récidivent Système simple pour annuler les rdv	Hausse des rdv non honorés ? Patientèle plus nomade, déresponsabilisation des soins, n'annulent pas les rdv ou en prennent plusieurs dans des cabinets différents
Documentations	Possible de laisser des indications aux patients Fiche de présentation du cabinet	Pas de contact direct avec les patients, moins personnalisé
Abonnement	Paiement mensuel, SAV si problème	Clause d'exclusivité, hausse potentielle des prix Risque de dépendance des praticiens à Doctolib
Référencement	Visibilité pour les patients Système d'annuaire	Référencement abusif, concurrence déloyale Référencement sur Google donc notation possible
Futur	Direction gouvernementale, veut faciliter l'accès aux soins	Assistanat des patients ? Soins de santé purs produits de consommation ?
<b>PATIENTS</b>		
Obtenir un rdv	Accès simple, réservation 24h/24h, gratuit Rappels réguliers par sms ou mails Disponibilités visibles d'un coup d'œil	Bugs/doublons, pas de contact direct avec cabinet Besoin d'une connexion internet / exclusion de ceux qui n'en ont pas
Délai de rdv	Moyenne d'obtention d'un rdv 13 jours avec Doctolib VS 28 jours en moyenne en France donc plus rapide	Dépend du nombre de praticiens réservables via Doctolib par ville
Données médicales	Charte URPS pour protéger les données	Sécurité des données (scandale australien) Revente à organismes d'assurance ?
Télé-dentisterie	Facilite l'accès aux soins, cabines de téléconsultation si besoin Alternative pour ceux qui ont peur du dentiste	Besoin d'une connexion internet, pas de contact direct avec soignant, relation déshumanisée Seulement pour diagnostic
Discrimination	Modification des pratiques de Doctolib	Patients ayant CMU/AME, enfants, ...

## Bibliographie

- [1] Le marché des rendez-vous médicaux en ligne est en pleine effervescence [Internet]. 2018 [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://lemondelaesante.wordpress.com/2018/02/19/le-marche-des-rendez-vous-medicaux-en-ligne-est-en-pleine-effervescence/>
- [2] Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne utilisées par la majorité des patients et des médecins d'Île-de-France [Internet]. 2018 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.urps-med-idf.org/wp-content/uploads/2019/03/URPS-CP-Usages-et-Pratiques-e-RDV.pdf>
- [3] La stratégie nationale e-santé 2020 [Internet]. [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <http://www.ars.sante.fr/la-strategie-nationale-e-sante-2020>
- [4] Doctolib : Prenez rendez-vous en ligne chez un médecin ou un dentiste [Internet]. Doctolib. [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://www.doctolib.fr/>
- [5] Cartographie publique ONCD [Internet]. [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/cartographie/>
- [6] BFMTV. Doctolib, le champion français des rendez-vous médicaux, vaut désormais 1 milliard d'euros [Internet]. BFMTV. [cité 27 mars 2019]. Disponible sur : <https://www.bfmtv.com/economie/doctolib-le-champion-francais-des-rendez-vous-medicaux-vaut-desormais-1-milliard-d-euros-1655644.html>
- [7] Comment Doctolib prend soin de sa fulgurante croissance - Challenges [Internet]. [cité 6 mars 2019]. Disponible sur : <https://www.challenges.fr/start-up/comment-doctolib-prend-soin-de-sa-fulgurante-croissance455000>
- [8] Développez votre patientèle avec le logiciel chirurgien-dentiste Doctolib [Internet]. Doctolib. [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://info.doctolib.fr/chirurgien-dentiste/>
- [9] Comment devenir Secrétaire Dentaire ? [Internet]. Fiche Métier. 2015 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.fichemetier.fr/metiers/secretaire-dentaire>
- [10] Dr Antoine CHAUDENSON, Chirurgien-dentiste à Villeurbanne [Internet]. Doctolib. [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.doctolib.fr/>
- [11] Les délais d'attente, première raison du renoncement aux soins devant le reste à charge [Internet]. Acuité. 2018 [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://www.acuite.fr/actualite/sante/132316/les-delais-dattente-premiere-raison-du-renoncement-aux-soins-devant-le-reste>
- [12] Christelle Millien, Hélène Chaput (DREES), Marie Cavillon (K. Stat Consulting), 2018, « La moitié des rendez-vous sont obtenus en 2 jours chez le généraliste, en 52 jours chez l'ophtalmologiste », Études et Résultats, n°1085, Drees, octobre
- [13] La moitié des généralistes refusent d'être médecin traitant de nouveaux patients, selon notre enquête [Internet]. Le Généraliste. [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : [https://www.Legeneraliste.fr/actualites/article/2018/03/03/la-moitie-des-generalistes-refusent-detre-medecin-traitant-de-nouveaux-patients-selon-notre-enquete\\_313999](https://www.Legeneraliste.fr/actualites/article/2018/03/03/la-moitie-des-generalistes-refusent-detre-medecin-traitant-de-nouveaux-patients-selon-notre-enquete_313999)
- [14] Dentistes ON des C. Consulter le Code de déontologie [Internet]. 2009 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/code-de-deontologie/consulter-le-code-de-deontologie.html>
- [15] Rendez-vous médicaux non honorés : état des lieux et solutions [Internet]. URPS médecins libéraux Ile-de-France. [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://www.urps-med-idf.org/etude/rendez-medicaux-non-honores-demandes-de-soins-non-programmes-etat-lieux-solutions/>
- [16] Car J, Gurol-Urganci I, de Jongh T, Vodopivec-Jamsek V, Atun R. Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments. Cochrane Database Syst Rev. 11 juill 2012;(7):CD007458.

- [17] Boksmati N, Butler-Henderson K, Anderson K, Sahama T. The Effectiveness of SMS Reminders on Appointment Attendance: a Meta-Analysis. *J Med Syst.* avr 2016;40(4):90.
- [18] Bloquer un patient de la prise de rendez-vous sur Internet [Internet]. Rubrique d'aide. [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <http://doctolib.zendesk.com/hc/fr/articles/203757319-Bloquer-un-patient-de-la-prise-de-rendez-vous-sur-Internet>
- [19] Magazine LP. Téléconsultation en ligne : Doctolib commence à s'implanter [Internet]. *Le Point.* 2019 [cité 6 mars 2019]. Disponible sur: [https://www.lepoint.fr/societe/teleconsultation-en-ligne-doctolib-commence-a-s-implanter-14-01-2019-2285505\\_23.php](https://www.lepoint.fr/societe/teleconsultation-en-ligne-doctolib-commence-a-s-implanter-14-01-2019-2285505_23.php)
- [20] Durget E. Médecine : les téléconsultations remboursées à partir de septembre [Internet]. *Le Point.* 2018 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : [https://www.lepoint.fr/sante/medecine-les-teleconsultations-remboursees-a-partir-de-septembre-05-07-2018-2233454\\_40.php](https://www.lepoint.fr/sante/medecine-les-teleconsultations-remboursees-a-partir-de-septembre-05-07-2018-2233454_40.php)
- [21] Télédentisterie : avenir de la médecine dentaire ou simple phénomène de mode [Internet]. *PerioSystem.* 2018 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <http://periosystem.fr/teledentisterie-avenir-de-medecine-dentaire-simple-phenomene-de-mode/>
- [22] La « Télé-Dentisterie » Est-Elle L'Avenir De La Dentisterie? [Internet]. *The Modern Dentist.* [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.themoderndentist.org/fr-fr/t23-fr-teledentistry>
- [23] 3- N. Giraudeau a, J. Valcarcel b, H. Tassery b, B. Levallois b, F. Cuisinier b, P. Tramini c, F. Vialla a. Projet e-DENT : téléconsultation bucco-dentaire en EHPAD – 19/06/14. Doi : 10.1016/j.eurtel.2014.04.005
- [24] Les Français ont-ils peur du dentiste ? [Internet]. *Santé sur le net.* 2017 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.sante-sur-le-net.com/francais-peur-dentiste/>
- [25] magazine LP. Téléconsultation en ligne : Doctolib commence à s'implanter [Internet]. *Le Point.* 2019 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : [https://www.lepoint.fr/societe/teleconsultation-en-ligne-doctolib-commence-a-s-implanter-14-01-2019-2285505\\_23.php](https://www.lepoint.fr/societe/teleconsultation-en-ligne-doctolib-commence-a-s-implanter-14-01-2019-2285505_23.php)
- [26] Rendez-vous médicaux en ligne et données personnelles : le scandale australien [Internet]. [cité 6 mars 2019]. Disponible sur : <http://www.dsih.fr/article/3025/rendez-vous-medicaux-en-ligne-et-donnees-personnelles-le-scandale-australien.html>
- [27] McGrath P, Blumer C, Carter JS, Investigations ABC. Government orders « urgent review » of health app sharing users' information with lawyers [Internet]. *ABC News.* 2018 [cité 6 mars 2019]. Disponible sur : <https://www.abc.net.au/news/2018-06-25/healthengine-sharing-patients-information-with-lawyers/9894114>
- [28] Rendez-vous médicaux : une charte pour protéger médecins et patients contre éventuels litiges [Internet]. <https://www.calleo-medical.com>. [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://www.calleo-medical.com/blog/rendez-vous-medicaux-une-charte-pour-protoger-medecins-et-patients-contre-eventuels-litiges>
- [29] Niox-Chateau S. Ma réponse au Docteur Bertrand Legrand [Internet]. *Doctolib.* 2018 [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <https://medium.com/doctolib/ma-r%C3%A9ponse-au-docteur-bertrand-legrand-84989f3b722b>
- [30] Conditions générales d'abonnement aux services de doctolib [Internet] [cité 1 mai 2019]. Disponible sur : <http://res.cloudinary.com/doctolib/raw/upload/v1490346794/20170201DoctolibdoctorcontractCGAFR.pdf>
- [31] Des médecins déclarent la guerre à Doctolib [Internet]. [cité 6 mars 2019]. Disponible sur: <https://www.lejdd.fr/Societe/Sante/des-medecins-declarent-la-guerre-adoctolib3788729?fbclid=IwAR1V2tan7AsnZd7UdL1z0zZ6kdKcx7ojzA7WIJvNpNbQMDFV9rHM9mWbEt-s>

[32] 13 millions de Français en difficulté avec le numérique [Internet]. Mission Société Numérique. [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

[33] Doctolib bouscule les professionnels de la santé [Internet]. Alternatives Economiques. [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.alternatives-economiques.fr/doctolib-bouscule-professionnels-de-sante/00089033>

[34] Le refus de soins aux bénéficiaires de la CMU ou de l'AME : la mention devra disparaître des sites. 17 déc 2018 [cité 9 mai 2019]; Disponible sur : <https://www.lemonde.fr/societe/article/2018/12/17/cmu-ame-les-sites-de-prise-de-rendez-vous-medicaux-doivent-retirer-toute-mention-de-refus-de-soins53989103224.html>

[35] Des médecins affichent sur Internet leur refus de soigner les patients précaires. 27 janv 2017 [cité 9 mai 2019]; Disponible sur : <https://www.lemonde.fr/sante/article/2017/01/27/des-medecins-affichent-sur-internet-leur-refus-de-soigner-les-patients-precaires50699121651302.html>

[36] Doctolib. Bonsoir, nous condamnons toute discrimination des patients. Nous nous sommes déjà assurés que les praticiens avaient bien supprimé toute mention discriminatoire de leur fiche personnelle. Nous travaillons avec le Défenseur des Droits pour éviter toute discrimination. [pic.twitter.com/rgKeLY7Fap](https://twitter.com/rgKeLY7Fap) [Internet]. @doctolib. 2018T13:16 [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <https://twitter.com/doctolib/status/1074775457235652608>

[37] Doctolib. Il n'y a aucun avis de patient sur Doctolib [Internet]. Doctolib. 2018 [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <https://medium.com/doctolib/il-ny-a-aucun-avis-de-patient-sur-doctolib-df091adfb3e2>

[38] « Je préfère être bien soigné par un médecin qui accueille mal plutôt que l'inverse » : le fondateur de Doctolib contre la notation en ligne [Internet]. Le Quotidien du Médecin. [cité 24 oct 2018]. Disponible sur : <https://www.lequotidiendumedecin.fr/actualites/article/2018/03/02/je-prefere-etre-bien-soigne-par-un-medecin-qui-accueille-mal-plutot-que-linverse-le-fondateur-de-doctolib-contre-la-notation-en-ligne855616>

[39] Comment libérer les hôtels des griffes de Booking, Trivago et consorts ? [Internet]. Droit & Technologies. 2017 [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <https://www.droit-technologie.org/actualites/liberer-hotels-griffes-de-booking-trivago-consorts/>

[40] Participer – Dentios [Internet]. [cité 9 mai 2019]. Disponible sur : <http://www.Dentios.fr/index.php/participer/>

## Annexe 1 : Questionnaire sur l'utilisation de la plateforme Doctolib dans la pratique du chirurgien-dentiste.

Doctolib est une start-up Française permettant aux patients de prendre rendez-vous directement avec un professionnel de santé faisant partie du réseau de l'entreprise (service payant pour le praticien). Ce questionnaire a pour but de mesurer l'impact de cet outil sur le métier de chirurgien-dentiste et de recueillir les remarques des praticiens vis-à-vis de cette plateforme. Ce questionnaire est anonyme et une section consacrée à vos remarques sur la plateforme est présente en fin de questionnaire.

Avant toute chose, avez-vous déjà entendu parler (avant ce questionnaire) de la plateforme Doctolib ou d'un autre service de prise de rendez-vous médicaux en ligne ?

- Oui
- Non

Avez-vous déjà utilisé cette plateforme (ou un équivalent) vous-même en tant que professionnel de santé ?

- Oui
- Non

### **Pour les praticiens ayant déjà utilisé une plateforme de rendez-vous en ligne :**

Utilisez-vous toujours cette plateforme actuellement ?

- Oui
- Non

Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser cet outil ?

- Sa capacité à remplir l'agenda
- Ne pas avoir à employer de secrétaire
- La diminution du nombre de rendez-vous non honorés avec l'envoi de SMS ou mails de rappel aux patients
- La possibilité de paramétrer l'agenda selon notre envie
- Les statistiques proposées par la plateforme sur notre activité
- Sa fonction de liste d'attente pour attribuer un rendez-vous rapidement quand un créneau se libère
- Autre

Voyez-vous un (des) inconvénient(s) à la plateforme ?

- Ne plus être maître de toutes les données médicales de nos patients
- Le type de patientèle amenée par la plateforme
- Le prix du service
- La gestion des paramètres / ergonomie du logiciel
- D'éventuels dysfonctionnements remarqués
- Autre

Depuis combien de temps exercez-vous le métier de chirurgien-dentiste ?

- Pas encore diplômé
- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Entre 30 et 40 ans
- 40 ans et plus

Avez-vous déjà utilisé de manière régulière l'option liste d'attente sur la plateforme pour remplir les créneaux libérés par des patients ?

- Oui
- Non

Lors de votre utilisation de la plateforme, pour avoir un rendez-vous dans votre cabinet, combien de temps un nouveau patient doit-il attendre environ (hors urgence) ? La moyenne des chirurgiens-dentistes en France étant en moyenne de 28 jours.

- Je ne saurais pas dire (je ne prends pas ou plus de nouveaux patients...)
- Environ 1 semaine
- Environ 2 semaines
- Environ 3 semaines
- Environ 1 mois
- Environ 2 mois
- Environ 3 mois
- 4 mois ou plus

Sur l'ensemble des patients que vous amène (a amené) la plateforme, à combien estimez-vous la proportion de rendez-vous non honorés ?

- Entre 0 et 5% (Entre 0 et 3 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 5 et 10% (Entre 4 et 6 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 10 et 15% (Entre 7 et 9 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 15 et 20% (Entre 10 et 12 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 20 et 25% (Entre 13 et 15 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- 25% ou plus (plus de 15 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Je ne reçois pas ou plus de patients

À combien estimez-vous le pourcentage de patients amenés par la plateforme pour une première consultation ou urgence et qui sont revenus dans votre cabinet par la suite ?

- Je ne saurais pas dire (je ne prends plus de nouveaux patients, je n'utilise plus Doctolib...)
- De 0 à 20%
- De 20 à 40%
- De 40 à 60%
- De 60 à 80%
- De 80 à 100%
- Autre

Etes-vous satisfait de l'agenda proposé par la plateforme ? (Personnalisation, clarté...)

- Je ne saurais pas dire (je ne prends pas ou plus de nouveaux patients...)
- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

À combien estimez-vous le pourcentage de patients amenés par la plateforme acceptant votre plan de traitement complet après une première visite ?

- Je ne saurais pas dire (je ne prends plus de nouveaux patients, je n'utilise plus Doctolib...)
- De 0 à 20%
- De 20 à 40%
- De 40 à 60%
- De 60 à 80%

- De 80 à 100%
- Autre...

Lors de vos périodes d'utilisation de ce type de plateforme, travail(l)ez-vous avec une assistante ou une secrétaire ?

- Je n'exerce pas ou plus
- Non
- Oui, au moins une assistante mais pas de secrétaire
- Oui, au moins une secrétaire mais pas d'assistante
- Oui, au moins une assistante et une secrétaire

Lors de vos périodes d'utilisation de ce type de plateforme, avez-vous constaté un allègement de la charge de travail de la personne chargée répondre au téléphone pour la prise de rendez-vous ?

- Oui, clairement
- Peu marqué mais oui
- Pas de changement
- Non, et même plus de coups de fil

Avez-vous remarqué un changement de patientèle lors de l'utilisation de la plateforme ? (Plusieurs réponses possibles)

- Non
- Oui : plus d'acceptation des plans de traitement globaux chez les patients amenés par la plateforme
- Oui : moins d'acceptation des plans de traitement globaux chez les patients amenés par la plateforme
- Oui : plus de rendez-vous non honorés chez les patients amenés par la plateforme
- Oui : moins de rendez-vous non honorés chez les patients amenés par la plateforme
- Oui : les patients amenés par la plateforme ont moins tendance à continuer les soins dans mon cabinet
- Oui : les patients amenés par la plateforme ont plus tendance à continuer les soins dans mon cabinet
- Oui : les patients amenés par la plateforme ont plus besoin de soins prothétiques
- Oui : les patients amenés par la plateforme ont moins besoin de soins prothétiques
- Je ne souhaite pas répondre à cette question
- Autre...

Avez-vous constaté un afflux plus important de rendez-vous depuis l'adoption de l'outil ?

- Oui, plus important
- Non, au contraire, moins important
- Non, équivalent
- Je ne saurais pas dire (je ne prends pas ou plus de nouveaux patients...)

**Pour les praticiens n'ayant jamais utilisé une plateforme de rendez-vous médicaux en ligne :**

Pourquoi n'en utilisez-vous pas ? (Plusieurs choix possibles)

- Je ne soigne pas ou de plus de patient
- Je n'en ai pas besoin
- Je n'ai pas envie d'utiliser un intermédiaire pouvant avoir accès aux données médicales de mes patients
- Le prix à l'accès au service (109 euros par mois et par praticien)
- Je n'ai pas envie de multiplier mes agendas
- Autre...

Pour avoir un rendez-vous dans votre cabinet, combien de temps un nouveau patient doit-il attendre (hors urgence) ? La moyenne des chirurgiens-dentistes en France étant en moyenne de 28 jours.

- Je ne saurais pas dire (je ne prends pas ou plus de nouveaux patients...)



- Environ 1 semaine
- Environ 2 semaines
- Environ 3 semaines
- Environ 1 mois
- Environ 2 mois
- Environ 3 mois
- 4 mois ou plus

Sur une semaine classique, à quel pourcentage estimez-vous la proportion de rendez-vous non honorés dans votre cabinet ?

- Entre 0 et 5% (Entre 0 et 3 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 5 et 10% (Entre 4 et 6 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 10 et 15% (Entre 7 et 9 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 15 et 20% (Entre 10 et 12 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Entre 20 et 25% (Entre 13 et 15 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- 25% ou plus (plus de 15 rendez-vous non honorés pour une semaine de 4 jours avec 15 patients par jour)
- Je ne reçois pas ou plus de patients

Avez-vous déjà utilisé de manière régulière un système de liste d'attente pour remplir les créneaux libérés par des patients qui préviennent de leur absence rapidement avant leur rendez-vous ?

- Oui
- Non

Qui s'occupe (le plus souvent) de la prise de rendez-vous dans votre cabinet pour un patient qui appelle au téléphone ?

- Moi même
- Mon assistante
- Ma secrétaire
- Un secrétariat extérieur au cabinet
- Je n'exerce pas, ou plus
- Autre...

Utilisez-vous actuellement un logiciel dentaire avec un agenda intégré ? Si oui, êtes-vous satisfait de l'agenda proposé ? (Personnalisation, clarté...)

- Non (agenda papier...)
- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout
- Autre...

À combien estimez-vous le pourcentage de patient acceptant votre plan de traitement complet après une première visite ?

- De 0 à 20%
- De 20 à 40%
- De 40 à 60%
- De 60 à 80%
- De 80 à 100%
- Je ne prends pas ou plus de nouveaux patients

Depuis combien de temps exercez-vous le métier de chirurgien-dentiste ?

- Pas encore diplômé
- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Entre 30 et 40 ans
- 40 ans et plus

Avez-vous des moyens de rappels de rendez-vous pour vos patients ? (Plusieurs réponses possibles)

- Non
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par SMS la totalité des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par appel téléphonique la totalité des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par mail la totalité des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par SMS une partie des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par appel téléphonique une partie des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui : ma secrétaire ou mon assistante contacte par mail une partie des patients à un délai convenu avant le rendez-vous
- Oui, je contacte moi-même une partie ou la totalité de mes patients avant leur rendez-vous
- Oui, j'utilise un secrétariat externe pour contacter mes patients avant leur rendez-vous
- Autre...

Travaillez-vous actuellement avec une assistante ou une secrétaire ?

- Je n'exerce pas ou plus
- Non
- Oui, au moins une assistante mais pas de secrétaire
- Oui, au moins une secrétaire mais pas d'assistante
- Oui, au moins une assistante et une secrétaire
- Je préfère ne pas répondre à cette question

## Conclusion

Etes-vous plutôt favorable ou défavorable à l'utilisation de cette plateforme ?

- Très favorable
- Plutôt favorable
- Sans opinion
- Plutôt défavorable
- Très défavorable

Pour les praticiens exerçants : par rapport au référencement qu'exerce cette plateforme dans les moteurs de recherche, si jamais vous rentrez sur Google "votre nom -votre prénom - dentiste - votre ville" est-ce que votre fiche sur le site Doctolib fait partie des 3 premiers liens proposés ?

- Oui
- Non
- Je n'ai pas fait la recherche

Enfin, avez-vous des remarques à faire sur la plateforme Doctolib ou sur ce questionnaire ?

Carrel Benjamin - L'utilisation de la plateforme Doctolib  
dans la pratique du chirurgien-dentiste  
Thèse : Chir. Dent. : Lyon : 2019.  
N° 2019 LYO 1D 045

Résumé :

Les plateformes de rendez-vous en ligne se démocratisent de plus en plus auprès des professionnels de santé libéraux, notamment chez les chirurgiens-dentistes. Nous nous sommes penchés sur la plateforme ayant un quasi-monopole sur le marché français : Doctolib.

Il s'agissait dans ce travail de revenir sur l'évolution de cet outil, et de s'intéresser à son utilisation quotidienne dans les cabinets de chirurgie-dentaire.

Deux enquêtes ont été menées : l'une prenait la forme d'un questionnaire destiné aux praticiens sur leur ressenti quant à l'utilisation ou non de ce type de plateforme et l'impact sur leur cabinet - en termes de gestion d'agenda et de patientèle ; l'autre était une simulation de recherche dans les 20 plus grandes villes de France afin de déduire une tendance concernant les délais d'obtention d'un rendez-vous par les patients chez les dentistes réservables via Doctolib.

Nous nous sommes ensuite attachés, en y intégrant les éléments de ces enquêtes, à énumérer les avantages et les inconvénients de l'utilisation de Doctolib par les chirurgiens-dentistes ainsi que les risques potentiels que peut représenter de manière plus globale l'évolution vers une médecine connectée.

Mots clés :

Plateforme de rendez-vous en ligne  
Doctolib  
Chirurgiens-dentistes

Mots clés en anglais :

Online appointment booking service  
Doctolib  
Dental surgeon

Jury :

Président	<u>Monsieur le Professeur Robin Olivier</u>
Assesseurs	Monsieur le Docteur Comte Bruno Monsieur le Docteur Jeannin Christophe Madame la Docteur Santamaria Julie

Adresse de l'auteur :

Benjamin CARREL  
17 rue des Engenières  
38360 SASSENAGE