



Paris, le 16 avril 2020

COMMUNIQUE DE PRESSE

Covid-19 : **Doctolib alerte sur la chute de fréquentation des cabinets** **et s'engage pour permettre aux patients de retourner consulter**

Depuis le début de l'épidémie, les patients ont déserté les cabinets par peur d'être contaminés ou de déranger leur médecin. D'après les chiffres de Doctolib, l'activité des médecins généralistes a chuté de 44% et celle des médecins spécialistes de 71% entre janvier et avril 2020. Ce phénomène est préoccupant : en renonçant à se soigner pour le COVID-19 ou d'autres maladies, les Français mettent leur santé en danger. Pour que les patients puissent consulter normalement leurs professionnels de santé, Doctolib a déjà pris plusieurs mesures, dont la généralisation de la consultation vidéo et l'aide à la réorganisation des cabinets. Aujourd'hui, l'entreprise lance de nouvelles initiatives pour garantir la continuité des soins pour les patients et une reprise d'activité normale pour les cabinets.

Un phénomène massif de renoncement aux soins

La fréquentation des cabinets s'est effondrée depuis le début de l'épidémie. Entre janvier et avril 2020, le nombre de consultations a chuté de 44% chez les médecins généralistes et de 71% chez les médecins spécialistes. La baisse est encore plus forte chez les autres professionnels de santé, en particulier les chirurgiens-dentistes (-95%), les masseurs-kinésithérapeutes (-96%) et les podologues (-96%)¹.

"Si la baisse d'activité chez les médecins s'explique clairement par l'hésitation des patients à consulter dans la période, la situation observée chez les chirurgiens-dentistes, les masseurs-kinésithérapeutes et les podologues est différente : elle traduit la fermeture totale des cabinets", explique Stanislas Niox-Chateau, cofondateur et président de Doctolib.

Côté patients, le nombre de rendez-vous médicaux pris sur Doctolib a baissé de 66% dans la même période. Ce recul s'explique par un phénomène massif de renoncement aux soins de la part des patients. Interrogés le 14 et le 15 avril, plus d'un tiers des patients utilisateurs de Doctolib (35%) déclarent avoir renoncé au moins une fois à consulter depuis le début de l'épidémie. Parmi les raisons invoquées, ils sont 38% à citer la peur d'être contaminés, 28% la crainte de déranger leur médecin dans la période d'épidémie et 17% la fermeture du cabinet².

46% de consultations en plus avec la consultation vidéo

Dès les premiers jours de l'épidémie, Doctolib s'est engagé pour assurer la continuité des soins :

- **en équipant gratuitement 30 000 médecins libéraux et 45 hôpitaux de son service de consultation vidéo pour leur permettre de continuer de suivre leurs patients à distance** : grâce à la consultation vidéo, un médecin généraliste réalise aujourd'hui 46% de consultations de plus qu'un médecin généraliste qui ne propose pas ce service - et 32% des patients qui continuent de consulter affirment qu'ils auraient renoncé sans la consultation vidéo ;

¹ Source : chiffres internes Doctolib (janvier-avril 2020, 125 000 professionnels de santé).

² Source : sondage réalisé entre le 14 et le 15 avril 2020 auprès de 4 161 patients utilisateurs de Doctolib.

- **en lançant des plans de modification de l'organisation des cabinets libéraux pour les aider à continuer de recevoir leurs patients au cabinet** : nouvelle gestion de leurs agendas avec des plages dédiées aux patients suspectés ou atteints du Covid-19, pré-identification des patients potentiellement atteints du Covid-19 durant la prise de rendez-vous, informations et consignes spécifiques adressées à leurs patients ;
- **en informant clairement les professionnels de santé et les patients sur les conditions de réalisation des consultations pendant l'épidémie** : côté professionnels de santé, envoi de messages réguliers pour relayer les consignes officielles et création d'un espace d'entraide dédié au Covid-19 sur www.community.doctolib.com ; côté patients, message sur la page d'accueil du site www.doctolib.fr, rubrique dédiée au Covid-19 sur le site destiné aux patients, etc.

De nouvelles initiatives pour garantir la continuité des soins

Face à la persistance du phénomène, Doctolib s'engage encore plus fortement pour assurer la continuité des soins pendant l'épidémie à travers les 3 initiatives suivantes :

1. Une communication renforcée auprès des patients utilisateurs de Doctolib

- Doctolib va permettre aux 35 000 médecins qui utilisent ses services de communiquer à leurs patients sur la nécessité de continuer à se faire soigner.
- Doctolib va adresser un email aux 33 millions de patients qui disposent d'un compte sur Doctolib pour garantir la continuité des soins.
- Les messages disponibles sur la page d'accueil du site www.doctolib.fr, la rubrique dédiée au Covid-19 sur le site www.doctolib.fr et les fiches des professionnels de santé disponibles sur le site www.doctolib.fr seront modifiés.
- Toutes ces communications sont en ligne avec les recommandations des autorités sanitaires.

2. Le développement accéléré de la consultation vidéo

- L'accès à la consultation vidéo sera encore simplifiée pour tous les professionnels de santé libéraux grâce à des améliorations dans la procédure d'installation (qui dure déjà seulement quelques minutes aujourd'hui).
- De nouvelles fonctionnalités seront mise en place pour améliorer encore la qualité du son et de l'image.
- Doctolib va accélérer le déploiement de la consultation vidéo dans les établissements de santé : 22 nouveaux hôpitaux seront lancés d'ici la fin du mois d'avril.

3. Un plan de reprise d'activité pour les cabinets aujourd'hui fermés

- Pour les cabinets aujourd'hui fermés comme les cabinets dentaires ou de professionnels de santé paramédicaux, Doctolib va lancer dans les prochains jours des fonctionnalités de reprise d'activité.
- L'entreprise va communiquer également sur son site Internet sur le sujet.
- L'objectif est de permettre un retour à la normale au plus vite pour ces cabinets en accord avec les recommandations des Ordres, des syndicats et des autorités sanitaires.

Stanislas Niox-Chateau déclare : *"La chute des consultations est un phénomène préoccupant, qui exige des réponses fortes de la part de tous les acteurs du secteur de la santé. Chez Doctolib, nous avons décidé de sensibiliser les millions de patients qui utilisent nos services à l'importance de poursuivre les soins avec leurs professionnels de santé malgré l'épidémie. Nous aidons les médecins à relayer ce message facilement auprès de leurs patients. La généralisation de la vidéo consultation est également un axe très fort pour maintenir la continuité des soins. Enfin, nous préparons avec les chirurgiens-dentistes et les professionnels de santé paramédicaux un plan de reprise d'activité pour leurs cabinets qui sont aujourd'hui fermés."*

A propos de Doctolib

Créé en 2013, Doctolib est le leader de la e-santé en Europe. Doctolib propose aux praticiens un logiciel et des services pour améliorer l'efficacité de leur organisation, transformer l'expérience de leurs patients, faire connaître leurs activités et renforcer la coopération avec leurs confrères. Doctolib aide les patients à accéder plus facilement et rapidement aux soins, en leur permettant de trouver des informations sur leurs professionnels de santé, de prendre rendez-vous avec eux sur Internet 24h/24 et 7j/7, de réaliser des téléconsultations et d'accéder à leur historique de consultations en ligne. La société emploie aujourd'hui 1 400 salariés, répartis dans 40 villes en France et en Allemagne. Elle collabore avec 125 000 professionnels et 2 300 établissements de santé. Doctolib enregistre chaque mois plus de 50 millions de visites de patients.

Contact presse

Email : presse@doctolib.com

Tél : 06 18 71 62 52