



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Rendez-vous non honorés sur Doctolib

Question écrite n° 1386

Texte de la question

M. Christophe Blanchet attire l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur le problème causé aux professionnels de santé par les désistements de patients sur Doctolib. Aujourd'hui, une procédure largement répandue pour une prise de rendez-vous chez un médecin consiste à utiliser le service proposé par l'entreprise Doctolib. Cette application permet au patient de choisir lui-même l'horaire auquel il souhaite se rendre chez le professionnel de santé, en fonction de ses disponibilités. Cependant, beaucoup de médecins se plaignent de nombreux rendez-vous non honorés sans avertissement, même à la dernière minute. Auquel cas, le professionnel de santé a réservé un créneau sur son temps de travail au détriment d'autres patients, ce qui crée une injustice pour les Français réellement souffrants, ainsi qu'une perte pour le médecin. En effet, ces rendez-vous non honorés ne sont aucunement rémunérés. Perte de temps pour le médecin, complications pour les patients qui recherchaient un rendez-vous... Au-delà de l'incivilité que représente cette pratique, les retombées médicales sur les Français et financières pour les médecins sont bien réelles. Au point de faire l'objet de plusieurs articles et reportages dans la presse. L'entreprise Doctolib propose un service supplémentaire de rappel automatique, Doctolib Pro, promettant de réduire ces rendez-vous non honorés par trois. Il apparaît toutefois que cette disposition ne constitue en rien une avancée. C'est pourquoi M. le député demande si le Gouvernement entend se saisir de ce sujet et quelles solutions pouvaient être envisagées (ainsi que leur calendrier), par exemple en déléguant une mission de service public à cette entreprise. Il lui demande enfin si une retenue financière peut être envisagée pour les patients fautifs.

Texte de la réponse

Le ministre de la santé et de la prévention est conscient des difficultés causées, dans le quotidien des professionnels de santé, par les rendez-vous non honorés. Le Gouvernement souhaite donc travailler au traitement de ce sujet par des étapes successives, débutant par une importante phase de responsabilisation des Français face à cet enjeu. Il est en effet important que les patients comprennent que tout rendez-vous non annulé empêche un autre patient d'en bénéficier. Des actions complémentaires seront étudiées, en particulier à destination des patients "récidivistes", en tenant compte des nombreuses questions opérationnelles qui se posent dans ce cadre. Plus largement, garantir la possibilité pour chaque Français d'avoir un médecin traitant est un enjeu crucial pour le Gouvernement. Dans ses vœux aux soignants, le Président de la République s'est par ailleurs engagé à ce que les 600 000 patients avec des maladies chroniques sans médecins traitants se voient proposer, d'ici la fin de l'année, une solution pour l'accès à un médecin traitant. Le déploiement de 10 000 assistants médicaux sur le territoire d'ici à 2025 pour libérer du temps médical doit aussi faciliter l'accès à un médecin traitant. Enfin, les travaux du Conseil national de la refondation permettront d'identifier les solutions localement les plus appropriées pour faciliter et fluidifier l'accès aux soins des assurés.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Blanchet](#)

Circonscription : Calvados (4^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1386

Rubrique : Médecine

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Santé et prévention

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 septembre 2022](#), page 4100

Réponse publiée au JO le : [23 mai 2023](#), page 4674