



Paris, le 3 juillet 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

Doctolib actualise ses statistiques annuelles sur les rendez-vous non-honorés

Dans le cadre de son engagement continu envers la transparence et l'amélioration de ses services, Doctolib dévoile aujourd'hui une nouvelle analyse statistique sur les rendez-vous non honorés.

Cette initiative annuelle vise à documenter l'évolution de ce phénomène depuis les données initialement publiées en 2022, permettant ainsi aux professionnels de la santé de mieux comprendre et évaluer l'impact des fonctionnalités mises à disposition par Doctolib pour les aider à diminuer ces rendez-vous non honorés.

En partageant ces informations, Doctolib cherche à obtenir une compréhension approfondie du phénomène pour continuer à développer, en collaboration avec ses utilisateurs, des stratégies visant à réduire ces absences et à optimiser la gestion des rendez-vous.

S'agissant des rendez-vous non honorés au sens strict : les "pas venu, pas prévenu", qui correspondent à la situation dans laquelle le patient ne s'est pas rendu à son rendez-vous et n'a pas prévenu le praticien :

- **Les taux mesurés chez les utilisateurs de Doctolib sont en baisse par rapport à 2023 pour toutes les professions étudiées.** La même méthode de calcul a été utilisée pour pouvoir étudier l'évolution de ces statistiques¹.
 - Par rapport à février 2023, les taux sont par exemple passés de 4,5% à 3,1% pour les médecins spécialistes, et de 2,6 à 1,5% pour les masseur-kinésithérapeutes.
 - En moyenne, pour un médecin généraliste, par semaine, sur une base de 100 rendez-vous, entre 2 et 3 patients ne se rendent pas au rendez-vous sans prévenir.
- **Toutes les professions et modes d'exercice ne sont pas égaux face au phénomène des rendez-vous non honorés :**
 - Les chirurgiens-dentistes restent la profession qui subit les taux les plus élevés, à 4,7% (contre 6,2% en 2023), soit près d'un patient sur 20. L'impact d'un

¹ Statistiques moyennes tirées des agendas des praticiens utilisateurs de Doctolib sur les 3 derniers mois

rendez-vous non honoré pour un cabinet dentaire est important, avec des consultations qui supposent parfois des actes lourds et du matériel.

- A noter que les centres de santé connaissent un taux moyen de “pas venu, pas prévenu” de 6,1%, bien supérieur à celui des professionnels libéraux étudiés (2,8%).
- Comme l’an dernier, **les chiffres illustrent également des taux de “pas venu, pas prévenu” plus forts chez les nouveaux patients**, qui prennent rendez-vous avec un professionnel pour la première fois même s’ils baissent également par rapport à l’année dernière (de 6,4% de 2023 à 5,4% en 2024, toutes spécialités confondues).

Jean-Nicolas Roldan, chirurgien-dentiste et membre du Comité médical de Doctolib souligne : *“Les rendez-vous non honorés sont une réalité qui nous concernent tous en tant que soignants et qui impactent significativement le temps médical disponible, au détriment d’autres patients. Néanmoins, le soutien des outils numériques et la collaboration entre praticiens permettent de développer des stratégies efficaces face à cet enjeu, en sensibilisant les patients et en optimisant la gestion de nos agendas.”*

Taux de “pas venu, pas prévenu”

Professionnels libéraux et salariés

		Février 2023	Juin 2024
Toutes spécialités confondues		4,1%	3,3%
Spécialités médicales	Médecins généralistes et Pédiatres	3,4%	2,6%
	Médecins spécialistes	4,5%	3,1%
	Radiologues	N/A ²	1,9%
	Chirurgiens-dentistes	6,2%	4,7%
	Sages-femmes	N/A	3,0%
Spécialités paramédicales	Masseur-kinésithérapeutes	2,6%	1,5%
	Podologues	N/A	3,6%
Psychologues		4,2%	3,0%
Ostéopathes		N/A	2,8%

Taux de “pas venu, pas prévenu” des nouveaux patients

² N/A = données non-étudiées en 2023

		Jun 2024
Toutes spécialités confondues		5,4%
Spécialités médicales	Médecins généralistes et Pédiatres	5,2%
	Médecins spécialistes	4,6%
	Radiologues	3,8%
	Chirurgiens-dentistes	7,4%
	Sages-femmes	4,6%
Spécialités paramédicales	Masseur-kinésithérapeutes	3,9%
	Podologues	4,9%
Psychologues		5,1%
Ostéopathes		3,4%

Les annulations et déplacements tardifs de rendez-vous

Les taux de remplacement des annulations ou déplacements tardifs continuent également de varier significativement selon les professions :

- Les taux varient légèrement, à la hausse ou à la baisse selon les spécialités, mais restent globalement dans les mêmes ordres de grandeur.
- En moyenne, près de 3 rendez-vous sur 4 annulés ou déplacés moins de 48 heures avant la consultation sont remplacés pour les médecins généralistes et pédiatres.
- Pour les kinésithérapeutes, les psychologues ou les sages-femmes, les traitements sont généralement planifiés à l'avance et moins dans l'urgence, ce qui explique en partie qu'ils ont plus de mal à être remplacés.
- Pour les médecins spécialistes et les dentistes particulièrement, certains actes spécifiques (opérations par exemple) demandent une organisation particulière et sont aussi plus difficiles à remplacer en dernière minute.

Taux de remplacement des annulations et déplacements tardifs de rendez-vous (moins de 48h avant le rendez-vous - Professionnels libéraux et salariés)

		Février 2023	Juin 2024
Toutes spécialités confondues		53%	54%
Spécialités médicales	Médecins généralistes et Pédiatres	76%	72%
	Médecins spécialistes	51%	52%
	Radiologues	N/A	58%
	Chirurgiens-dentistes	37%	49%
	Sages-femmes	N/A	46%
Spécialités paramédicales	Masseur-kinésithérapeutes	25%	40%
	Podologues	N/A	45%
Psychologues		25%	27%
Ostéopathes		N/A	49%

Chaque année, Doctolib actualisera ces statistiques sur les rendez-vous non honorés, dans le but d'évaluer l'évolution du phénomène, et d'analyser l'impact de ses solutions sur le long terme.

Des nouvelles fonctionnalités lancées en 2023 qui commencent à produire des résultats positifs

Depuis février 2023 et sa dernière étude, Doctolib a continué d'innover en lien avec ses utilisateurs professionnels pour réduire l'impact des rendez-vous non honorés :

- **Les rappels de rendez-vous ont été optimisés**, notamment avec l'instauration d'une nouvelle notification push 2 heures avant le rendez-vous, qui s'ajoute aux e-mails et sms de rappel envoyés à J-7 et entre 24 et 48h avant. Depuis l'an dernier, les SMS de rappels sont envoyés depuis un numéro unique "DOCTOLIB" et ont ainsi davantage d'impact auprès des patients. Le lancement de la messagerie entre professionnels et patients a également offert un nouveau canal de rappel de rendez-vous pour les centres et cabinets.
- **Les patients sont désormais interrogés sur les raisons de leur annulation** afin de les responsabiliser.
- **L'agenda des praticiens a été amélioré**, intégrant le suivi des modifications de rendez-vous faites par les patients et les statistiques de présence pour leur permettre de mieux suivre les annulations et/ou déplacements de rendez-vous.
- En réponse à une demande récurrente de ses utilisateurs, depuis avril 2024, **les délais minimaux d'annulations avant un rendez-vous sont personnalisables par les**

praticiens qui ont donc la main pour configurer des délais qui s'adaptent aux mieux au fonctionnement de leur cabinet.

Dans les prochains mois, Doctolib va poursuivre ses développements, en créant et en affinant les fonctionnalités pour continuer à réduire les rendez-vous non honorés. Ces efforts continueront de s'articuler autour de trois axes : éviter les oublis, responsabiliser les nouveaux patients et optimiser l'organisation des centres et cabinets.

Dans l'optique de continuer à alerter sur l'impact d'un rendez-vous manqué, pour un professionnel et sur l'accès aux soins dans son ensemble, Doctolib relance également sa campagne auprès des patients "[Je viens ou je préviens](#)".

Rappel des fonctionnalités historiques

Depuis sa création Doctolib est engagé contre les rendez-vous non honorés avec des fonctionnalités qui ont montré leur pertinence :

- **Pour éviter les oublis :**
 - **Jusqu'à 5 rappels par rendez-vous sont envoyés par rendez-vous via différents canaux.** Au global 119 millions de rappels sont envoyés par mois par Doctolib. En deux clics, le patient peut ajouter le rendez-vous dans son calendrier digital depuis l'email de confirmation.
- **Pour responsabiliser les patients :**
 - **Le non-cumul des rendez-vous**, prendre plusieurs rendez-vous à moins de 6 jours d'écart avec le même praticien et/ou un autre praticien de la même spécialité n'est pas permis par la prise de rendez-vous en ligne. Cette règle ne s'applique pas aux praticiens exerçant des soins réguliers, le patient sera simplement alerté de la présence d'un rendez-vous existant avec la même spécialité.
 - **Le blocage de la prise de rendez-vous en ligne : de la part d'un praticien** pour un patient après plusieurs rendez-vous non honorés.
 - Les patients reçoivent **des messages de sensibilisation** en cas de rendez-vous non honoré ou d'annulation tardive (moins de 48 heures avant), pour alerter sur la difficulté de remplacer un créneau qu'ils laissent vacant.
- **Pour optimiser l'organisation des centres et cabinets**
 - **La liste d'attente**, pour alerter le patient en cas de désistement et obtenir un rendez-vous plus tôt, qui permet de limiter l'impact des annulations et déplacements tardifs de votre activité.

À propos de Doctolib

Depuis 2013, Doctolib poursuit un seul objectif : construire le système de santé dont nous rêvons tous, aux côtés des soignants et des patients. Doctolib soutient 390 000 praticiens avec

des technologies innovantes qui leur assurent une vie professionnelle plus sereine. L'entreprise aide également 80 millions de personnes à travers l'Europe à prendre soin de leur santé grâce à un parcours de soins plus simple et plus fluide, de manière sécurisée et confidentielle. Avec 2 800 salariés, Doctolib est présent dans plus de 30 villes en France, en Allemagne, en Italie et aux Pays-Bas.