



15ème législature

Question N° : 19189	De M. Julien Dive (Les Républicains - Aisne)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Santé et prévention
Rubrique >établissements de santé	Tête d'analyse >Doctolib et sa déontologie vis-à-vis de l'AP-HP	Analyse > Doctolib et sa déontologie vis-à-vis de l'AP-HP.
Question publiée au JO le : 30/04/2019 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Julien Dive alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur le cas de la plateforme en ligne Doctolib, partenaire pour la prise de rendez-vous en ligne de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP). Dans le cadre d'un marché public, Doctolib a été sélectionné par AP-HP et ses 39 hôpitaux pour le déploiement de son service de prise de rendez-vous en ligne. Alors que le module Doctolib sert d'intermédiaire pour obtenir un rendez-vous dans un des hôpitaux de l'AP-HP, Doctolib enverrait les patients dans une clinique privée, un cabinet médical privé ou un établissement étranger à l'AP-HP. La Fédération des médecins de France a démontré qu'en prenant un rendez-vous avec un neurochirurgien sur le site de l'AP-HP, il était redirigé vers l'Hôpital américain de Neuilly. L'AP-HP a indiqué qu'il s'agissait d'un dysfonctionnement technique, pourtant lorsque l'on prend rendez-vous sur le site de l'AP-HP, une zone (ce qu'on appelle un *iframe*) de l'agenda pour la prise de rendez-vous est entièrement contrôlée par les serveurs du service de Doctolib et non de l'AP-HP. Cela signifie que seule la plateforme Doctolib peut modifier ou avoir connaissance de ce que les internautes font sur l'*iframe* de cette page de l'AP-HP. L'AP-HP a supprimé cet *iframe* de Doctolib et a indiqué qu'il y avait une erreur dans le code, pourtant la modification de ce code a été faite manuellement. Cela signifie que Doctolib peut à loisir rediriger les prises de rendez-vous sans que l'AP-HP s'en rende compte puisque l'activité et les modifications effectuées dans cette zone sont invisibles à l'AP-HP. Il lui paraît aussi surprenant de proposer des services de prise de rendez-vous en ligne à un seul opérateur dans les hôpitaux publics, alors que chacun des adhérents du Syndicat des centres d'accueil téléphonique peut apporter une palette de services comme FINANOR.Phone à Saint-Quentin par exemple. Cela permettrait de plus de pouvoir former des personnes et créer des emplois. Il lui demande des éclaircissements sur le choix unique de Doctolib dans les hôpitaux publics, alors que des solutions alternatives existent et la possibilité de permettre que chaque praticien de l'AP-HP soit libre de choisir son agenda en ligne. Enfin, il lui demande si des mesures ont été prises afin de s'assurer que la plateforme ne redirige plus vers des praticiens exerçant dans des établissements privés au détriment de ceux qui exercent à l'AP-HP. Car si ces redirections s'avèrent nombreuses, il s'agirait d'une dérive grave de l'usage d'argent public.