

Version publique

Réponse à la consultation publique « Établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion »

18-02-2022

Question 5 : Que pensez-vous de la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique?

L'obligation d'utiliser des numéros polyvalents pour envoyer des SMS aux patients serait fortement dommageable tant pour le service de Doctolib que pour sa finalité d'accès aux soins.

Les patients du service Doctolib sont habitués à recevoir, 24h ou 48h avant leur rendez-vous, des SMS dits de rappel, qui leur indiquent les principales informations de leur consultation médicale: date, heure et nom du praticien. Ces messages sont envoyés via des numéros mobiles, qui donnent un sentiment de sécurité aux utilisateurs finals, y compris en tant que personnes contactées, parce qu'elles reconnaissent la structure numérique de ces numéros.

A l'inverse, les numéros de type 09 ou numéros courts non identifiés par un nom de service donnent un sentiment d'appel frauduleux, comme en atteste l'exemple de l'arnaque aux CPF à l'été 2021. Une étude conduite par Bouygues Telecom a d'ailleurs montré que le taux de décroché des appels téléphoniques avec un numéro en 09 était [SDA]% inférieur au taux de décroché moyen. Par extension, nous pouvons anticiper un taux d'ouverture ou de lecture des SMS en 09 plus faible que celui des SMS envoyés avec des numéros mobiles.

L'interdiction d'utiliser des numéros mobiles risque d'avoir un impact négatif sur nos services qui devront se présenter sous la même identification que les services à des fins publicitaires, voire frauduleuses. Ces services pâtiront donc nécessairement de cette assimilation et risquent d'être identifiés comme tels par les utilisateurs finals alors que les numéros mobiles sont perçus comme des émetteurs de SMS fiables.

Par ailleurs, l'utilisation de numéros polyvalents pour les SMS entre une plateforme et un utilisateur final comporte le risque de non-réception du message par le patient. En effet, de nombreuses applications anti-spams se développent chez les fabricants de téléphone et les opérateurs ; c'est le cas de Samsung et d'Orange, qui indiquent une suspicion de spam pour ces numéros. Un mécanisme similaire sera probablement mis en place pour les SMS.

La perte de confiance des patients dans les SMS reçus ou l'impossibilité de les recevoir auraient des conséquences néfastes sur la prise en charge des patients et l'accès aux soins.

Grâce aux SMS de rappels, Doctolib parvient à réduire drastiquement le nombre de rendez-vous oubliés par les patients. C'est toute cette stratégie qui serait remise en cause par l'utilisation de numéros en 09, identifiés comme non fiables par le grand public. A moyen et long terme, nous risquons de constater une perte de chance significative pour certains patients qui, en l'absence d'un suivi optimal, n'auraient pas reçu de diagnostic suffisamment précoce ou d'actes de prévention nécessaires.

Pour les praticiens, cette augmentation des rendez-vous non honorés entraînerait une perte d'efficacité globale alors même que nous parvenons à réduire de plus de [SDA]% le nombre de rendez-vous non honorés grâce aux SMS de rappels. En nous appuyant sur l'étude conduite par Bouygues Telecom, et en appliquant un taux de lecture inférieur de [SDA]% pour les SMS ([SDA]% pour les appels), nous estimons le temps médical perdu chez nos médecins à [SDA] d'heures par an.

Enfin, l'utilisation de numéros polyvalents dont les prix seraient fixés par les opérateurs téléphoniques, met en risque des chantiers de santé publique de première importance auxquels nous participons aujourd'hui. C'est le cas de la campagne de vaccination. Nous estimons un surcoût de [SDA]€ sur l'année 2022 pour les SMS liés à la crise sanitaire ([SDA]% de nos SMS de rappels aujourd'hui) si les prix de ces SMS atteignent [SDA] cts. De même pour le Service d'Accès aux Soins, projet de la Direction Générale de l'Offre de Soins qui vise à favoriser l'accès à des soins non programmés, en prenant rendez-vous en ville pour des patients sur des plateformes comme Doctolib. L'envoi de SMS est clé pour cette initiative afin que les patients obtiennent les informations de leur rendez-vous médical et ne l'oublient pas.