



Conférence de presse du 6 novembre 2025



Santé

**L'Autorité sanctionne Doctolib
à hauteur de 4,6 millions
d'euros pour avoir abusé
de sa position dominante**

DÉCISION N° 25-D-06



Plan

1. Le contexte

- Les marchés des services de prise de rendez-vous médicaux en ligne et des solutions technologiques dédiées à la réalisation de téléconsultations
- La position dominante de Doctolib sur ces deux marchés

2. Les pratiques anticoncurrentielles

- Le recours aux clauses d'exclusivité
- La pratique de la vente liée
- L'acquisition prédatrice de la société *MonDocteur*

3. Les sanctions



PARTIE 1

Le contexte

CONTEXTE

Le marché des services de prise de rendez-vous médicaux en ligne

- **Un marché biface, mettant en relation d'un côté des professionnels de santé et de l'autre des patients, marqué par d'importants effets de réseau :**
 - Les patients sont attirés par les plateformes proposant un large choix de praticiens
 - Les praticiens sont attirés par les plateformes utilisées par un grand nombre de patients
 - Les praticiens sont également attirés par les plateformes auxquelles sont abonnés un grand nombre de confrères
- **Un marché distinct des autres modes de prise de rendez-vous** (secrétariat/télésecrétariat, prise directe de rendez-vous par les praticiens)
- **Une forte montée en puissance lors de la crise sanitaire :** la gestion des RDV en ligne lors de la campagne de vaccination contre la Covid-19 a été confiée par le Gouvernement à plusieurs plateformes (Doctolib, Maiia, KelDoc)



CONTEXTE

Le marché des solutions technologiques dédiées permettant la réalisation de téléconsultations médicales

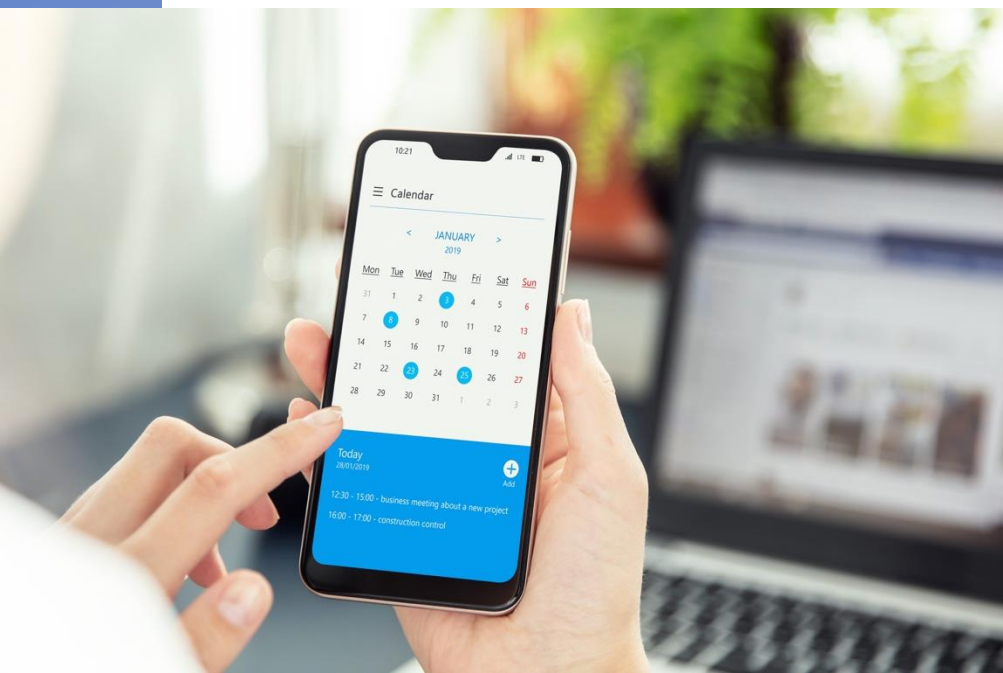
- Un marché distinct de celui de la prise de rendez-vous médicaux en ligne
- Un marché régulé :
 - Des exigences spécifiques imposées par le code de la santé publique
 - Un service différent des services de messagerie grand public
- Un essor de la téléconsultation médicale dans le contexte de la crise de la Covid-19



CONTEXTE

La position dominante de Doctolib

Sur le marché des services de prise de rendez-vous médicaux en ligne



➡ Rappel historique :

- **2013** : démarrage de l'activité de Doctolib
- **2017** : acquisition par Doctolib d'une position dominante
- **2018** : rachat de son principal concurrent (*MonDocteur*)
- **2022** : plus de 70 % de part de marché, voire plus de 90 % selon le critère retenu (en valeur, en nombre de clients ou en nombre de RDV réservés)

➡ Pourquoi Doctolib est en position dominante ?

- Ses parts de marché très importantes
- Les parts de marché beaucoup plus faibles de ses concurrents
- Sa notoriété hors pair
- Les barrières à l'entrée sur le marché
- Le faible contre-pouvoir de sa clientèle

CONTEXTE

La position dominante de Doctolib

Sur le marché des solutions de téléconsultation médicales



- Leader dès le lancement de son produit en 2019
- Des parts de marché importantes
- Notoriété hors pair
- Présence de barrières à l'entrée
- Faible contre-pouvoir de sa clientèle



PARTIE 2



Les pratiques anticoncurrentielles

Doctolib a combiné des pratiques d'exclusivité et de ventes liées (1/2)

La présence de clauses d'exclusivité dans les contrats d'abonnement

- De 2017 à 2023 : présence dans les contrats d'un ensemble de clauses d'exclusivité permettant à Doctolib de suspendre ou résilier le contrat en cas de non-respect

AVANT MARS 2021	APRÈS MARS 2021
Interdiction de recourir à des services concurrents de ceux « proposés » par Doctolib	Interdiction de recourir à des services concurrents de ceux « souscrits » auprès de Doctolib
Ex : Un client de Doctolib Patient ne peut souscrire ni à un service de prise de RDV concurrent ni à un service de téléconsultation médicale concurrent	Ex : Un client de Doctolib Patient ne peut pas souscrire à un service de prise de RDV concurrent mais peut souscrire à un service de téléconsultation médicale concurrent

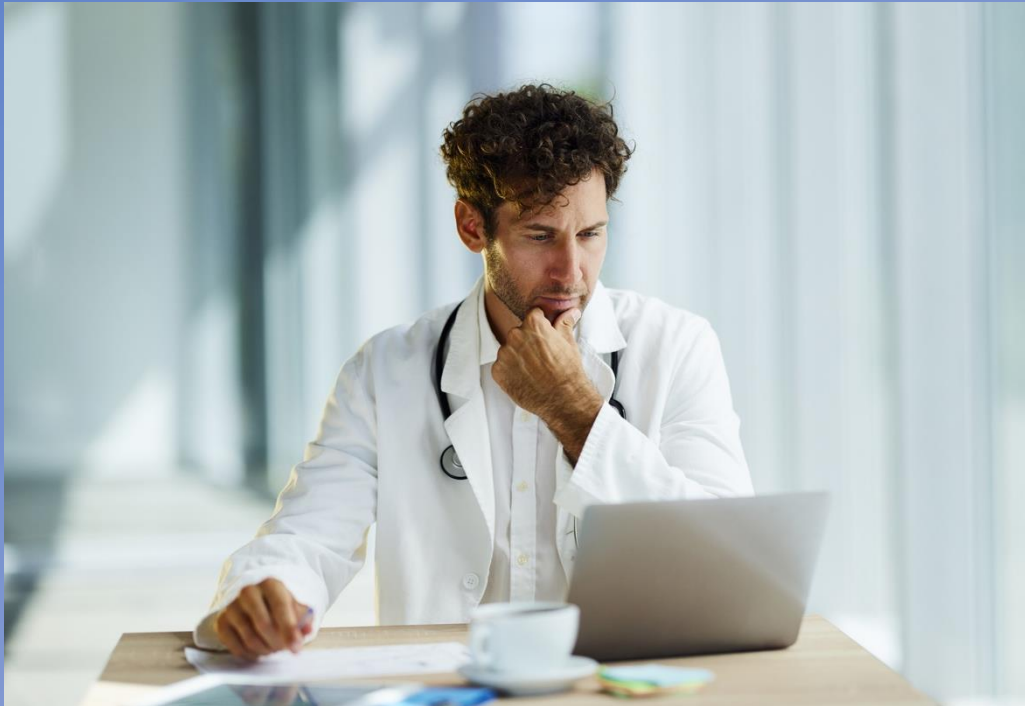
- Doctolib a volontairement maintenu ces clauses d'exclusivité dans ses contrats malgré les avertissements de la direction juridique sur leur caractère anticoncurrentiel

L'obligation de souscrire à *Doctolib Patient* pour pouvoir utiliser *Doctolib Téléconsultation*

- Les contrats d'abonnement prévoient la souscription préalable obligatoire à *Doctolib Patient* pour accéder à *Doctolib Téléconsultation*
- Le praticien qui souhaite utiliser *Doctolib Téléconsultation* est donc obligé de s'abonner au service de prise de rendez-vous médicaux en ligne de Doctolib et le cas échéant de résilier le service concurrent auquel il est abonné
- Cette pratique a été activement mise en œuvre sur le plan commercial par Doctolib

Doctolib a combiné des pratiques d'exclusivité et de ventes liées (2/2)

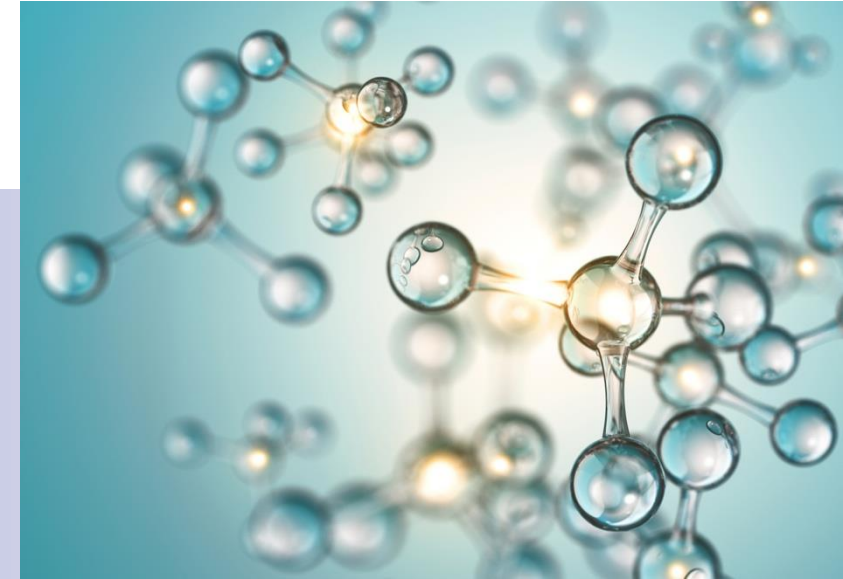
Les conséquences de ces pratiques



- Doctolib exigeait d'un praticien déjà abonné à un service concurrent qu'il résilie cet abonnement
- Forte de sa notoriété et de sa présence commerciale, Doctolib a pu conquérir rapidement un large parc de clientèle et rendre ses clients captifs
- Conséquences nocives pour les opérateurs concurrents, de petite taille comme adossés à de grands groupes, dont certains ont cessé ou abandonné l'idée de développer un service analogue

L'acquisition prédatrice de la société *MonDocteur*

- Rachat en juillet 2018 de son principal concurrent : la société *MonDocteur*. Cette acquisition, bien qu'étant une opération de concentration, n'a pas été examinée dans le cadre du contrôle des concentrations car elle n'atteignait pas les seuils de notification
- Il s'agit de la première sanction par l'Autorité, sur le fondement de l'abus de position dominante, d'une opération de concentration sous les seuils
- Volonté assumée en interne de « *killer le produit* », « *la création de valeur 1 n'est pas l'ajout de l'actif [MonDocteur] mais sa disparition en tant que concurrent* »
- Un document rédigé à la demande de Doctolib indique ainsi qu'à la suite de l'acquisition de *MonDocteur* « *Doctolib fonctionnera sans plus aucune concurrence en France* »
- Doctolib voyait au travers de cette acquisition la possibilité ultérieure d' « *augmenter [ses] prix de 10 % à 20 %* ». Elle a effectivement procédé à plusieurs augmentations successives de ses tarifs, plus importantes encore que celles envisagées initialement et ce, sans incidence sur son rythme de croissance





PARTIE 3



Les sanctions prononcées

L'Autorité prononce une sanction globale de 4 665 000 euros



Pratiques d'exclusivité et vente liées :

Ces pratiques ont eu pour effet de verrouiller les marchés concernés et d'évincer la concurrence : elles présentent donc une gravité certaine

➡ **4 615 000 euros de sanction**



Acquisition de *MonDocteur* :

- Première sanction en France d'une entreprise pour avoir procédé à une acquisition prédatrice (arrêt Towercast CJUE 16/03/2023)
- Cette pratique présente également une gravité certaine
- Prise en compte de l'incertitude juridique antérieure à l'arrêt Towercast

➡ **Sanction forfaitaire de 50 000 €**



Les pratiques mises en œuvre par Doctolib ont bien eu pour effet, au moins potentiel, et ce quels que soient les mérites propres de cette entreprise, qui ne sont pas contestés, d'évincer les concurrents sur les marchés concernés