



16ème législature

Question N° : 16351	De Mme Christine Loir (Rassemblement National - Eure)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, santé et solidarités		Ministère attributaire > Santé et prévention
Rubrique > professions de santé	Tête d'analyse >Phénomène de charlatanisme sur Doctolib	Analyse > Phénomène de charlatanisme sur Doctolib.
Question publiée au JO le : 19/03/2024 Date de changement d'attribution : 26/03/2024 Erratum de la question publié le : 26/03/2024 page: 2665 Question retirée le : 11/06/2024 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Christine Loir appelle l'attention de Mme la ministre du travail, de la santé et des solidarités concernant le manque de vérification sur les profils des professionnels proposant leurs services au sein de la plateforme Doctolib. Cette entreprise, créée en 2013, est devenue en 2021 la *start-up* française la mieux valorisée au monde avec 5,8 milliards d'euros, comptant en 2022, plus de 2 500 salariés, chiffre revalorisé depuis. Il existe aujourd'hui sur Doctolib deux catégories de praticiens. Des professionnels de santé, comme les médecins, les dentistes ou les kinésithérapeutes. Et les professionnels de « la santé », comme les psychologues ou les ostéopathes, qui ne sont pas encadrés par un conseil de l'ordre. Ce manque d'encadrement a permis le développement d'un phénomène de charlatanisme au sein de la plateforme. Et pour cause, Doctolib recense aujourd'hui 186 000 professionnels et estime ne pas pouvoir faire le tri seule. Une cellule de douze modérateurs a été créée, qui analyse les fiches des praticiens et les techniques qu'elles affichent, mais cela est encore bien trop faible. Au-delà du problème du nombre de personnes s'occupant de ces vérifications, la plateforme se retrouve confrontée à un autre problème majeur, le manque de cadre réglementaire clair et adapté. Car il est très complexe de cadrer à grande échelle à cause de la multiplicité de ces pratiques dites « non conventionnelles ». La plateforme dénonce le fait qu'« aucun critère objectif ne permet aujourd'hui de les distinguer, notamment sur le plan légal ». La plateforme craint ainsi qu'un praticien porte plainte ou dépose une réclamation si elle décide de « censurer » certaines techniques. Ces praticiens sont inscrits en tant que psychologues, ostéopathes ou encore diététiciens et disposent donc d'un numéro officiel de professionnel de santé. Problème, certaines pratiques qu'ils affichent ne sont pas reconnues scientifiquement. Au-delà du risque de se faire escroquer sur le plan pécuniaire, les médecins s'inquiètent également des pratiques qui pourraient empêcher des patients de se soigner correctement de maladies graves. Mme la députée voit sur sa circonscription un nombre de plus en plus élevé de professionnels et de patients qui alertent sur ce phénomène. C'est pourquoi elle se joint à eux ainsi qu'aux réclamations de la plateforme Doctissimo pour que le Gouvernement se penche réellement sur ce sujet et propose un cadre réglementaire clair et ferme pour éviter tout abus. Elle souhaite connaître sa position sur ce sujet.

erratum : À l'avant dernière phrase de la question, au lieu de "Doctissimo", lire "Doctolib".

texte consolidé : Mme Christine Loir appelle l'attention de Mme la ministre du travail, de la santé et des solidarités



concernant le manque de vérification sur les profils des professionnels proposant leurs services au sein de la plateforme Doctolib. Cette entreprise, créée en 2013, est devenue en 2021 la *start-up* française la mieux valorisée au monde avec 5,8 milliards d'euros, comptant en 2022, plus de 2 500 salariés, chiffre revalorisé depuis. Il existe aujourd'hui sur Doctolib deux catégories de praticiens. Des professionnels de santé, comme les médecins, les dentistes ou les kinésithérapeutes. Et les professionnels de « la santé », comme les psychologues ou les ostéopathes, qui ne sont pas encadrés par un conseil de l'ordre. Ce manque d'encadrement a permis le développement d'un phénomène de charlatanisme au sein de la plateforme. Et pour cause, Doctolib recense aujourd'hui 186 000 professionnels et estime ne pas pouvoir faire le tri seule. Une cellule de douze modérateurs a été créée, qui analyse les fiches des praticiens et les techniques qu'elles affichent, mais cela est encore bien trop faible. Au-delà du problème du nombre de personnes s'occupant de ces vérifications, la plateforme se retrouve confrontée à un autre problème majeur, le manque de cadre réglementaire clair et adapté. Car il est très complexe de cadrer à grande échelle à cause de la multiplicité de ces pratiques dites « non conventionnelles ». La plateforme dénonce le fait qu'« aucun critère objectif ne permet aujourd'hui de les distinguer, notamment sur le plan légal ». La plateforme craint ainsi qu'un praticien porte plainte ou dépose une réclamation si elle décide de « censurer » certaines techniques. Ces praticiens sont inscrits en tant que psychologues, ostéopathes ou encore diététiciens et disposent donc d'un numéro officiel de professionnel de santé. Problème, certaines pratiques qu'ils affichent ne sont pas reconnues scientifiquement. Au-delà du risque de se faire escroquer sur le plan pécuniaire, les médecins s'inquiètent également des pratiques qui pourraient empêcher des patients de se soigner correctement de maladies graves. Mme la députée voit sur sa circonscription un nombre de plus en plus élevé de professionnels et de patients qui alertent sur ce phénomène. C'est pourquoi elle se joint à eux ainsi qu'aux réclamations de la plateforme Doctolib pour que le Gouvernement se penche réellement sur ce sujet et propose un cadre réglementaire clair et ferme pour éviter tout abus. Elle souhaite connaître sa position sur ce sujet.