

Romain Porcher, docteur en Droit, qualifié aux fonctions de maître de conférences, école de droit de la santé de Montpellier, université de Montpellier

Grand ménage de printemps chez Doctolib !

Spring cleaning at Doctolib!

S'il est une chose qui n'est pas à prendre à la légère, c'est la santé des personnes. Outre la pléthore de textes juridiques soutenant cette affirmation, le bon sens intime de toujours être vigilant lorsqu'il s'agit de mettre en relation un patient et un praticien de santé censé lui apporter une aide ciblée en adéquation avec ses besoins réels. C'est précisément ce que propose le site Doctolib, en activité depuis 2013, qui distribue en France, en Italie et en Allemagne une application internet et mobile de gestion des rendez-vous réservée aux professionnels de la santé ainsi qu'un service de prises de rendez-vous en ligne destiné aux patients. La volonté affichée de Doctolib consiste tout à la fois en une simplification des formalités des professionnels de santé et en une facilitation d'accès aux soins des patients.

Le site web est principalement dédié aux services offerts par les professionnels de santé, exerçant dans un cadre réglementé ou non, une médecine conventionnelle ou non. C'est notamment cette dernière assertion qui pose un problème. Les professionnels d'une « médecine » non conventionnelle que l'on croise sur le site ont-ils été correctement présentés aux patients comme n'étant **pas** de « vrais » médecins ou, selon une vision générale, de vrais « docteurs » ? Les non-initiés, dont nous faisons partie il y a peu, opèrent une confusion presque normale entre le médecin et le docteur, le premier étant titulaire d'un doctorat en médecine, le second titulaire d'un doctorat dans d'autres domaines. Tout médecin est donc docteur, tout docteur n'est absolument pas médecin ! Or, l'intitulé du site, « Docto(lib) », met immédiatement en confiance l'utilisateur « lambda » en recherche d'un docteur – **en médecine, précisément** – et non d'un professionnel thérapeutique pratiquant ce qu'il est désormais commun d'appeler des « médecines alternatives », qui sont bien davantage alternatives que « médecines » !

L'idée de ces quelques lignes n'est évidemment pas d'émettre un quelconque jugement sur des pratiques thérapeutiques qui ne correspondent pas aux pratiques médicales reconnues par l'État et en accord avec les données acquises de la science médicale. Il s'agit principalement de mettre en lumière les failles d'un site qui se doit d'être exemplaire. Une question essentielle doit donc être posée : les contrôles effectués par Doctolib sont-ils suffisants pour permettre au patient un choix éclairé ?

Tout débute en août dernier lorsqu'une enquête pour exercice illégal de la médecine s'ouvre à Montpellier contre deux **pseudo**-psychiatres exerçant sur la plateforme. Le site aurait laissé des faux médecins proposer leurs services sur son site et son application. En effet, jusqu'alors, pour être référencés sur Doctolib, les professionnels de santé – **docteurs en médecine ou non** – disposaient d'un délai de quinze jours pour fournir les pièces nécessaires à la vérification de leur identité, mais, durant cet intervalle, désormais supprimé, ils pouvaient utiliser la plateforme sans que leur droit d'exercer n'ait été vérifié. Les deux faux psychiatres ont ainsi pu fournir leurs services

pendant ce temps précieux. Simultanément, une polémique éclate contre ce même site, plusieurs internautes ayant signalé des comptes de praticiens de médecine alternative sur la plateforme. Face à ces signalements et alors que Doctolib reçoit des critiques de l'Ordre des médecins, la société réagit dans l'urgence en supprimant dix-sept comptes de naturopathes. Quelque temps après, celle-ci a annoncé qu'une équipe dédiée vérifierait désormais les identités et les fiches de présentation des professionnels exerçant des activités de bien-être non réglementées, dont font notamment partie les naturopathes et sophrologues.

Cependant, à la suite d'une consultation de plusieurs semaines entre les organes du site et différents acteurs de santé, une solution drastique a été envisagée. Selon Stanislas Niox-Château, cofondateur et P-DG de Doctolib, si « *les activités de bien-être ont leur place et sont légales* », elles ne sont « *pas encadrées* », et il n'existe « *aucun moyen de vérifier le niveau de qualification* » de ceux qui les pratiquent. En ce sens, afin de minimiser le risque de dérives, les organes directeurs de Doctolib ont annoncé mercredi 26 octobre 2022 « *se recentrer exclusivement* » sur les soignants « *référéncés par les autorités* », supprimant ainsi quelque six mille comptes de « *praticiens du bien-être* ». Seuls pourront utiliser le site internet et ses applications mobiles les praticiens disposant d'un numéro RPPS (Répertoire partagé des professionnels de santé) attribué par l'Ordre des médecins ou d'un numéro ADELI (Automatisation des listes pour certaines professions libérales).

La mesure est pour le moins drastique, et force est de se demander si le remède n'aura finalement pas été bien plus grand que le mal ! En effet, les naturopathes, sophrologues, médiums et autres homéopathes peuvent tout à fait exercer librement en dehors de la plateforme, de sorte qu'il eût été tout à fait possible à Doctolib, sans supprimer les comptes de ces praticiens, d'en organiser une gestion différente, en créant une ligne de démarcation parfaite entre les professionnels de santé reconnus par l'État et les acteurs thérapeutiques pratiquant des « soins » non conventionnels !