

Doctolib s'engage à renforcer les procédures de vérification sur son site

Au coeur d'une polémique parce qu'il référence des naturopathes aux pratiques douteuses et que de faux psychiatres ont réussi à s'inscrire sur sa plateforme, Doctolib va renforcer les procédures de vérification des professionnels référencés sur son site.

26 août 2022

En début de semaine, des professionnels de santé et des patients ont reproché à Doctolib de permettre à ses utilisateurs de prendre rendez-vous chez des naturopathes, dont certains ayant des pratiques dangereuses, proches du charlatanisme et de dérives sectaires. Les critiques ont notamment visé des naturopathes se réclamant de Thierry Casasnovas et d'Irène Grosjean, deux personnalités influentes dans le milieu mais aux positions discréditées dans le monde de la santé.

Et l'affaire ne s'arrête pas là. Une enquête a été ouverte en juillet pour "exercice illégal de la médecine" à l'encontre de deux personnes s'étant fait passer pour des pédopsychiatres sur la plateforme de rendez-vous médicaux Doctolib, a indiqué le parquet de Montpellier, confirmant une information de France Inter. Inscrits sur Doctolib, les deux faux pédopsychiatres auraient assuré des consultations, avant que la plateforme ne stoppe leur abonnement et supprime leur profil début juillet, a expliqué à l'AFP le président du Conseil, le Dr Philippe Cathala. *"Nous avons été choqués par l'absence de contrôle des praticiens par Doctolib. Ils ont bien, ensuite, supprimé le profil et stoppé l'abonnement mais nous sommes surpris par le processus d'enregistrement sur cette plateforme. Il faudrait le renforcer"*, a-t-il alerté.

Ces deux histoires embarrassantes suscitent de vives critiques qui ont poussé la scaleup à réagir.

Clarifier les statuts

Face à la première polémique, le groupe avait déjà indiqué lundi suspendre 17 profils de praticiens. Il annonce mercredi, dans un communiqué, avoir pris une *"première série de mesures"* (...) *"visant à renforcer ses procédures de vérification et de signalement des professionnels référencés sur son site"*.

Parmi elles, il affirme qu'aucune prise de rendez-vous ne pourra *"désormais être réalisée avant que la vérification du droit d'exercer d'un professionnel de santé ne soit effective"*. Il va aussi

clarifier *"le contenu des fiches des praticiens non réglementés en mentionnant de manière explicite qu'ils ne sont pas des professionnels de santé"*. Pour les praticiens exerçant des activités de bien-être non réglementées, qui représentent 3% des praticiens de Doctolib et 0,3% des rendez-vous pris (dont font partie les naturopathes), une équipe dédiée va vérifier leur identité et leur fiche de présentation.

Une première mise à jour de la page d'accueil du site a été effectuée, en mentionnant de manière explicite qu'ils ne sont pas des professionnels de santé, assure Doctolib. La startup *"s'assure notamment qu'il soit impossible pour un patient de confondre entre un praticien exerçant une activité dans le domaine du bien-être et un professionnel de santé"*, précise-t-il.

Le site annonce par ailleurs l'ouverture d'une consultation avec son Comité médical et professionnel, la Miviludes (la mission interministérielle de lutte contre les dérives sectaires), les syndicats de professionnels de santé, les Ordres de santé, les associations de patients et les autorités sanitaires *"afin de mieux encadrer le référencement des praticiens non réglementés"* sur la plate-forme. Cette consultation *"donnera lieu à une nouvelle série de mesures"*, promet le site.

La vérification avant tout

Concernant la seconde affaire et les deux faux médecins, Doctolib a annoncé qu'aucune prise de rendez-vous ne pourra désormais être réalisée sur Doctolib avant que la vérification du droit d'exercer soit effective. Pour cela, le groupe a décidé de supprimer le délai de 15 jours, qui était accordé jusqu'ici aux professionnels de santé afin que les nouveaux installés puissent ouvrir la prise de rendez-vous en amont de l'ouverture de leur cabinet. C'est durant ce délai que les deux faux pédopsychiatres ont pu réaliser des consultations.

"Le grand public doit aussi avoir le réflexe de se rendre sur le site du conseil de l'Ordre où tous les médecins qui peuvent pratiquer sont référencés. C'est décevant qu'une entreprise comme Doctolib, qui connaît ce principe, ne le fasse pas automatiquement", a déploré le docteur Cathala, précisant que les plaintes déposées contre des personnes utilisant de faux diplômes sont monnaie courante.