

Actualités consommation



Doctolib : un succès colossal qui inquiète

Doctolib est une plateforme en ligne, doublée d'une application, permettant de mettre en relation des professionnels de santé et des patients. Lancée en 2013, la start-up française rencontre un fort succès. Aujourd'hui, elle revendique 40 millions de visiteurs mensuels ainsi que 140 000 professionnels de santé inscrits (médecins généralistes et spécialistes, dentistes, kinés, podologues...). Ces derniers utilisent un logiciel de gestion fourni par l'entreprise moyennant un abonnement mensuel. Un investissement moins coûteux qu'un secrétariat et qui leur permet de gagner du temps, comme en témoigne dans le journal *Le Parisien-Aujourd'hui en France* Christophe Roumier, kinésithérapeute dans le Finistère et membre du comité médical de Doctolib : « Elle [l'application] me décharge de toute la partie administrative et des rendez-vous par téléphone qui me prenaient une heure par jour ». Du côté des patients, l'utilisation de l'application est gratuite et est entrée dans les mœurs.

L'entreprise a prospéré pendant la crise sanitaire, notamment grâce au déploiement de la téléconsultation, qui a permis la continuité des soins malgré le confinement. Ainsi, le nombre de téléconsultations a été multiplié par 100. Entre janvier 2019 (date de lancement du service sur le site) et décembre 2020, 7 millions de consultations vidéo ont été réalisées. La société s'est également montrée comme un partenaire indispensable dans la campagne de vaccination. Face au défi que représente la gestion de millions de prises de rendez-vous pour l'Assurance maladie et les Agences régionales de santé (ARS), Doctolib a mobilisé près de 200 ingénieurs pour développer un logiciel capable de répondre à la demande. C'est ainsi que Doctolib et ses concurrents, Maiia et KelDoc, ont été désignés par le gouvernement pour gérer les prises de rendez-vous dans les 1 500 centres de vaccination répartis dans l'Hexagone, sans passer par un appel d'offre.

Un succès et une omniprésence qui suscitent aussi des inquiétudes. Jean-Paul Hamon, président d'honneur de la *Fédération des médecins de France*, s'est emporté le 25 mars dernier devant des parlementaires : « En donnant les mails et les portables des Français, on fait en ce moment des cadeaux à Doctolib ». Plusieurs associations et syndicats professionnels de santé ont saisi le Conseil d'Etat en référé, dénonçant le "partenariat vaccin" entre Doctolib et le ministère de la Santé et craignant également pour la gestion des données personnelles des patients. Ils ont été déboutés. Bien qu'ils soient conscients que la décision du gouvernement a été prise dans un contexte d'urgence sanitaire, les membres de ce collectif de plaignants pointent du doigt l'hébergeur de ces données : *Amazon Web Service*, entreprise basée aux Etats-Unis et soumise à la législation américaine. « Or les autorités des Etats-Unis ne reconnaissent pas le règlement général sur la protection des données (RGPD) européen », explique Maître Laurence Huin, avocate spécialisée dans le domaine de la santé.

Le cofondateur de Doctolib, Stanislas Niox-Château, se défend : « La protection à 100 % n'existe pas (...). Mais on a un niveau de sécurité parmi les plus hauts au monde. Plusieurs chiffrements ont lieu au moment du transit ou du stockage. Quant aux clés de déchiffrement, elles se trouvent chez un autre hébergeur, français celui-là (NDLR : Atos) ».

A retenir :

- Doctolib est une plateforme de mise en relation entre professionnels de santé et patients, lancée en 2013 par une start-up française
- L'entreprise revendique aujourd'hui 40 millions de visites chaque mois et 140 000 professionnels de santé inscrits
- Doctolib a développé la téléconsultation, dont le nombre de rendez-vous a dépassé le million depuis le lancement du service
- L'entreprise s'est également rendue indispensable dans le déploiement de la vaccination en France, avec le développement d'un logiciel permettant la prise massive de rendez-vous
- L'omniprésence de Doctolib suscite toutefois des inquiétudes, notamment dans la gestion des données personnelles des patients, hébergées par *Amazon Web Service* aux Etats-Unis
- Le cofondateur de Doctolib s'en défend, déclarant que le niveau de sécurité est « parmi les plus hauts au monde ».

Le bio résiste à la crise

Chaque année, l'Agence Bio présente son baromètre de consommation et de perception des produits biologiques en France, réalisé par l'Institut *Spirit Insight*. Cette année, la [18^{ème} édition](#), intitulée « Des courses à l'assiette, l'année Covid bouleverse tout, sauf les envies de bio ! », révèle que la crise sanitaire a fait progresser le nombre de consommateurs de produits bio et que ceux-ci privilégient de plus en plus les circuits courts. La tendance du « manger sain, de saison, fait maison et éthique », qui avait été identifiée en 2019, semble ainsi s'installer durablement dans les préoccupations alimentaires des Français. La crise sanitaire n'a en effet pas enrayé la croissance du bio. Au contraire, en 2020, les nouveaux consommateurs de produits bio ont progressé de 15 %. Près de 3/4 des Français en consomment au moins une fois par mois dont 13 % tous les jours.

Les résultats sont déclinés par région et le réseau *Bio en Grand Est* révèle ceux de notre grande région. Bien que les grandes surfaces restent le principal lieu d'achat, les consommateurs ont davantage investi les circuits courts. Les achats à la ferme et chez les producteurs locaux ont progressé par rapport à l'année précédente ; ils représentent 37 % des achats, au-dessus de la moyenne nationale du baromètre qui se situe à 26 %. La principale raison de cet engouement est l'image positive dont bénéficie l'agriculture biologique. Pour la moitié des Français sondés (54 %), les produits bio contribueraient à améliorer leur santé, tandis que 44 % des consommateurs du Grand Est font ce choix pour préserver l'environnement et 41 % pour des raisons éthiques et sociales (juste rémunération des producteurs).

En revanche, le baromètre indique que le prix reste un frein, près des trois quarts des consommateurs du Grand Est jugeant les produits bio trop chers.

Quatre séances de psychothérapie remboursées

La crise sanitaire et les mesures mises en place pour lutter contre la propagation du Covid-19, notamment la distanciation physique, ont des conséquences non négligeables sur le psychisme. L'isolement, la restriction des libertés individuelles, les difficultés dans l'organisation du travail, la perte de revenus... sont sources de stress dans un contexte de peur généralisée de contamination. A cela s'ajoute une situation incertaine où les consignes changent sans arrêt, nous faisant perdre nos repères.

Depuis le début de la crise sanitaire, les états anxieux et/ou dépressifs ainsi que les troubles du sommeil sont en augmentation. Le site Doctolib a révélé avoir vu doubler le nombre de recherches des internautes concernant la santé mentale. Pourtant, si nous sommes généralement soucieux de notre santé physique, nous avons tendance à négliger notre santé psychique. Plusieurs éléments sont en cause : le tabou autour de la maladie mentale (consulter un psy est encore souvent considéré comme quelque chose de honteux), la négligence ou la minimisation du problème (la santé mentale étant considérée comme accessoire) ou encore la mauvaise prise en charge des consultations (voire l'absence totale de remboursement). En effet, à ce jour, les séances chez un psychologue ou psychanalyste ne bénéficient d'aucun remboursement de la part de l'Assurance maladie obligatoire. Seules les séances auprès d'un psychiatre sont en partie prises en charge, car il s'agit d'un médecin pouvant poser un diagnostic et prescrire des médicaments. Toutefois, le montant des remboursements par l'Assurance maladie varie. Il sera ainsi plus avantageux de consulter un psychiatre conventionné secteur 1 (ne pratiquant pas de dépassements d'honoraires), dans le cadre d'une prescription du médecin traitant. Certaines complémentaires santé proposent des prises en charge mais elles ne couvrent pas toujours l'intégralité des frais et sont parfois limitées à quelques séances par an.

Face à la hausse de la demande ces derniers mois (+ 19 % de prises de rendez-vous chez les psychiatres d'après France bleu), les assureurs de la *Fédération française de l'assurance*, les mutuelles de la *Mutualité française* et les institutions de prévoyance ont annoncé fin mars la mise en place d'un "dispositif inédit" qui prévoit, tout au long de l'année, le remboursement des consultations de psychologues libéraux, sur prescription médicale, au bénéfice de leurs assurés couverts par un contrat de complémentaire santé. Ce dispositif permet la prise en charge jusqu'à 4 consultations d'ici à la fin de l'année, "dès le premier euro facturé" et dans la limite de 60 € par séance.

Cette démarche va dans le sens des recommandations émises par la Cour des comptes dans un [rapport](#) publié le 16 février dernier, selon lequel l'institution préconisait que le remboursement des psychologues libéraux par l'Assurance maladie soit « généralisé dès que possible ». A noter qu'une [expérimentation](#) a été engagée en ce sens en 2018 dans trois départements (Bouches-du-Rhône, Haute-Garonne et Morbihan).

Enquête « #Covid-19 : où en sont les associations un an après ? »

En mars et juin 2020, deux enquêtes ont été réalisées à l'initiative du *Mouvement associatif*, du *Réseau National des Maisons des Associations* et de *Recherches & Solidarités* pour permettre aux associations de faire état de leur situation pendant le premier confinement puis à la sortie de celui-ci. Une [troisième enquête](#) est lancée, invitant les responsables associatifs salariés ou bénévoles (membres du bureau ou du conseil d'administration, dirigeants salariés d'une association) à s'exprimer sur les impacts de cette crise sur leur activité, leur situation aujourd'hui et sur les perspectives envisagées.

L'objectif est d'apprécier l'évolution de la situation des associations par rapport à l'année passée et d'approfondir les besoins notamment en termes d'accompagnement que la crise a fait émerger.

À voir à la télévision et sur Internet

La feta : une tranche de Grèce

Documentaire – **Dimanche 11 avril 2021 à 20h50 sur France 5**

C'est une tranche de Grèce, un fromage vieux comme le monde. Homère l'évoquait déjà dans son « Odyssée ». Plus qu'un simple fromage, c'est un pan de la culture, du patrimoine grec.

L'olive, un ver dans le fruit ?

Documentaire – **Dimanche 11 avril 2021 à 21h45 sur France 5**

Incontournables en apéritif, mais aussi dans les salades, sur une pizza, dans la ronde des mezzes ou encore en tapenade, les olives, fruits emblématiques de la Méditerranée, se dégustent librement.

Xenius - Pénurie d'eau en Europe

Magazine – **Mardi 13 avril 2021 à 17h15 sur Arte**

L'eau douce, indispensable à notre survie, tend à se raréfier dans de nombreuses zones du monde. Même en Europe, des régions comme l'Andalousie, en Espagne, pourraient être menacées par la sécheresse.

Gluten, l'ennemi public

Documentaire – **Mardi 13 avril 2021 à 20h50 sur Arte**

Alors que les cas d'intolérance au gluten explosent, cette ambitieuse enquête révèle les dommages causés par la dérégulation de l'économie sur le blé, notre aliment de base.

