

# Télémédecine : un quart des opérateurs épinglés par la répression des fraudes

*Assouplissement des règles de la téléconsultation, remboursement à 100 %... Le gouvernement aurait-il ouvert la boîte de Pandore en autorisant si largement la télémédecine ? La Direction de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) révèle, suite à une enquête exploratoire, qu'un quart des opérateurs ayant été contrôlés présentaient des anomalies.*

Temps de lecture : minute

---

23 avril 2021

Parmi les secteurs qui ont explosé durant la crise, la téléconsultation et la télémédecine figurent en bonne position. Alors que le marché peinait à décoller en France, la pandémie a convaincu les plus réfractaires de sauter le pas. Face à la hausse des demandes, Boulangier est même venue au secours de Hellocare quand Qare est passée sous pavillon britannique. Mais l'avenir si radieux qui se profilait pour le secteur pourrait bien être entaché par quelques ombres. Suite à une enquête exploratoire auprès des opérateurs de télémédecine, la Direction de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) révèle qu'un quart d'entre eux présentaient des anomalies, dont certaines graves.

## Un quart d'opérateurs hors des clous

La répression des fraudes a réalisé une "enquête exploratoire sur une prestation de services très nouvelle", celle des plateformes de télémédecine, a révélé jeudi 22 avril 2021 sa directrice générale, Virginie

Beaumeunier. "Cela a permis de constater qu'il y avait quand même près d'un quart d'opérateurs contrôlés qui présentaient des anomalies" , a-t-elle précisé en présentant le bilan annuel de la DGCCRF lors d'une conférence de presse.



À lire aussi

La pandémie a décuplé le recours à la téléconsultation

Dans le détail, 103 contrôles ont été réalisés auprès de 69 opérateurs, principalement des "sièges de plateformes et des officines de pharmacie proposant un service de téléconsultation". Au terme de ces contrôles, qui ont porté sur la qualité de l'information délivrée aux patient·e·s et le respect des pratiques de concurrence, 23 % des opérateurs ont présenté des "anomalies" : celles-ci ont donné lieu à 12 avertissements et 5 injonctions de mise en conformité.

## Défauts d'information, pratiques trompeuses et non respect de la concurrence

La DGCCRF a notamment constaté des "défauts d'information sur les

*tarifs et les honoraires" qui étaient "liés généralement à une méconnaissance de la réglementation". Plus grave, elle a aussi relevé "une pratique commerciale trompeuse, telle que la présentation confuse d'un service de téléconseil, qui lui n'est pas pris en charge par l'assurance maladie, à la différence d'une téléconsultation" , a détaillé sa directrice générale.*



À lire aussi

Hausse des téléconsultations : Boulanger aide Hellocare à gérer la crise

Certaines "*pratiques entre opérateurs, susceptibles de contrevenir au droit de la concurrence*" et détectées lors des contrôles, sont également en cours d'analyse. La crise sanitaire a conduit à assouplir les modalités d'accès et de prise en charge des actes de téléconsultation, dont le nombre a grimpé en flèche. En 2018, un avenant à la convention passée entre les médecins et l'Assurance maladie avait facilité l'accès pour tous les patient·e·s à la téléconsultation, en prévoyant la prise en charge de ces actes dès lors qu'ils s'inscrivent dans le cadre d'un parcours de soins coordonné.

---

Article écrit par Maddyness avec AFP