

## « Médecines » douces ou alternatives : des insuffisances dans le respect de la réglementation

De plus en plus de Français se tournent vers des pratiques ou « médecines » dites « douces », « *non* conventionnelles », « alternatives » ou « complémentaires », telles que l'hypnose, l'acupuncture, la réflexologie ou encore l'aromathérapie pour soulager certains maux du quotidien. Ces prestations sont-elles dispensées par des professionnels qualifiés ? Les allégations sur leurs effets sont-elles justifiées ? Le patient dispose-t-il de toute l'information nécessaire lorsqu'il décide d'avoir recours à ces pratiques ?



© AdobeStock

Les investigations de la DGCCRF menées en 2018 ont montré que plus des deux tiers des 675 praticiens contrôlés présentaient au moins un manquement, majoritairement des défauts d'information, mais aussi dans certains cas des pratiques commerciales trompeuses voire présentant des risques pour les patients.

Cette enquête visait à contrôler la loyauté des pratiques commerciales et le respect de leurs obligations par des professionnels pratiquant des « médecines douces » ou « non conventionnelles » : naturopathes, aromathérapeutes, hypnothérapeutes, acupuncteurs, auriculothérapeutes et réflexologues<sup>1</sup>. Les contrôles ont porté sur le respect des règles en matière d'information sur les tarifs et sur la nature des prestations proposées.

### Un secteur en plein essor qui cherche à se structurer

La majorité des praticiens exercent plusieurs disciplines. Auto-entrepreneurs et issus pour la plupart du secteur de la santé<sup>2</sup> après avoir entrepris une reconversion professionnelle, ils consultent individuellement ou en cabinet pluridisciplinaire afin de mutualiser leurs moyens. La quasi-totalité de ces professionnels ont suivi, avant d'exercer, des formations, mais de nature très variable allant du simple week-end (en présentiel ou à distance) à plusieurs années de scolarité. Certains commercialisent également des produits aux allégations thérapeutiques ou encore des compléments alimentaires ou des huiles essentielles.

Leur répartition sur le territoire est assez hétérogène. À titre d'exemple, la Loire concentre un nombre important de professionnels en raison de la présence d'une antenne de « l'Académie européenne des médecines naturelles » à Saint-Étienne et du « Centre de Soins Naturels » à Chazelles-sur-Lyon. La Côte-d'Or a vu de nombreux naturopathes s'installer du fait de l'implantation de la « Faculté libre de Naturopathie » qui forme près de 200 professionnels par an.

Enfin, même si leur activité n'est pas officiellement reconnue par le ministère des solidarités et de la santé, ces professionnels tendent progressivement à se structurer. Pour le secteur de la naturopathie, « l'Organisation de la Médecine Naturelle et de l'Éducation Sanitaire » (OMNES) est ainsi la principale association représentative et la « Fédération française des Écoles de naturopathie » (FÉNA) encadre un réseau d'écoles privées.

#### Résultats de la dernière enquête de la DGCCRF

675 professionnels contrôlés dont  
460 étaient en infraction  
407 avertissements  
43 injonctions de mise en conformité  
8 procès-verbaux (4 pénaux et  
4 administratifs)  
15 transmissions au Parquet de cas  
potentiels d'exercice illégal de la  
médecine ou d'usurpation de titres  
Taux d'anomalies : 68 %

<sup>1</sup> Ces pratiques se développent parallèlement à la médecine « conventionnelle », en France et partout dans le monde. Elles sont également en progression dans le champ du bien-être, de la nutrition et de l'apparence esthétique. Ces pratiques dites « naturelles » prennent en compte la personne dans son ensemble sans se focaliser sur un symptôme ou une maladie en particulier.

<sup>2</sup> Par exemple infirmiers ou aides-soignants.

## Une méconnaissance de la réglementation à l'origine de nombreuses infractions

Les contrôles des professionnels se sont majoritairement déroulés de manière inopinée et ont démontré une méconnaissance générale de la réglementation (des pratiques commerciales déloyales, l'exercice illégal de la médecine et une information du consommateur insuffisante).

### ► La prééminence d'allégations thérapeutiques et la survalorisation de la qualification des praticiens

Des allégations thérapeutiques ou « de santé », non justifiées sur les compétences des professionnels, ont fréquemment été constatées. Certains professionnels soulignent ainsi qu'ils « participent à la guérison », « soulagent la douleur », « traitent les maladies graves » ou utilisent abusivement des termes médicaux tels que « consultations » ou « patient ». Les enquêteurs ont systématiquement analysé ces pratiques sous l'angle de la pratique commerciale trompeuse. En effet, sont notamment réputées trompeuses les pratiques commerciales qui ont pour objet « *d'affirmer faussement qu'un produit ou une prestation de services est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations* »<sup>3</sup>. Nombre d'hypnothérapeutes utilisent les termes « hypnose médicale » alors que cette pratique, utilisée pour réduire la douleur ou à des fins d'anesthésie, est un acte médical réservé à des professionnels de santé. De telles allégations sont interdites en l'absence de qualification médicale des professionnels, et présentent également des risques pour la santé des patients qui pourraient se détourner des soins reconnus lorsque les pratiques « non conventionnelles » leur sont présentées comme alternatives et non seulement comme complémentaires aux soins conventionnels.

D'autres professionnels revendiquent leur efficacité : « arrêter de fumer en 1h, résultat immédiat » sans être en mesure d'en apporter la démonstration.

En matière de qualification, l'imagination des professionnels est particulièrement développée : emploi des termes « diplômé », « certifié », « agréé » sans posséder de diplôme d'État, de certification ni d'agrément officiel, usage du qualificatif « naturopathe » sans avoir suivi la formation requise, ou du terme « psychothérapeute » par un « psychopraticien » non qualifié.

### ► Des cas d'exercice illégal de la médecine transmis au procureur de la République

Près d'une dizaine de cas potentiels d'exercice illégal de la médecine ont été relevés, concernant principalement des acupuncteurs, mais aussi des auriculothérapeutes et des professionnels exerçant l'hydrothérapie du côlon.

### ► Des sites internet incomplets et la présence de clauses abusives dans les conditions générales de vente

Premiers supports d'information des consommateurs, les sites internet (sites de référencement ou sites personnels) ont été contrôlés. Les anomalies les plus récurrentes concernent, outre l'emploi d'allégations thérapeutiques ou l'usage inapproprié voire trompeur de mentions valorisantes, la présence de clauses abusives et illicites dans les conditions générales de vente (CGV), l'absence d'information relative à la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation ou des mentions légales incomplètes.

### ► Sur les lieux d'exercice des praticiens, l'information des consommateurs est tout aussi défailante

L'affichage des prix des prestations varie beaucoup selon que les professionnels ont été sensibilisés à cette obligation lors de leur formation (ce qui est relativement rare). Dans certains cas, aucune note n'est remise avant paiement de la prestation alors qu'il s'agit d'une obligation dès lors que le montant est supérieur à 25 €. Dans d'autres cas, cette note ne comporte pas toutes les mentions obligatoires<sup>4</sup>. Néanmoins, les professionnels s'y astreignent de plus en plus afin de faciliter la prise en charge, par certaines mutuelles, de la prestation.

L'étiquetage des produits vendus, particulièrement par des aromathérapeutes, n'est pas complet, notamment en matière d'information sur les prix et la composition de ces produits.

Lorsque le professionnel se déplace au domicile du consommateur, les règles s'appliquant aux contrats conclus à distance et hors établissement ne sont pas toujours respectées, notamment le recueil du consentement du consommateur pour l'exécution immédiate de la prestation.

---

<sup>3</sup> Articles L.121-1 et L. 121-4 du code de la consommation. Voir également la fiche du ministère des solidarités et de la santé sur les « [Pratiques de soins non conventionnelles](#) » et la fiche pratique « [Pratiques commerciales trompeuses](#) ».

<sup>4</sup> Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services.

Lors de cette enquête, les actions pédagogiques ont été privilégiées afin d'informer les professionnels sur leurs obligations réglementaires s'agissant de l'information délivrée aux consommateurs et de la loyauté des pratiques commerciales.

Pour autant, dans les cas d'exercice illégal de la médecine ou d'usurpation de titres, près d'une quinzaine de signalements ont été transmis au procureur de la République<sup>5</sup>. Ces transmissions concernaient aux deux tiers<sup>2</sup> des acupuncteurs. Certaines agences régionales de santé (ARS) ont également été saisies de signalements.

Le recours à une « médecine douce » ne doit pas exposer le patient à des risques dont il n'a pas connaissance. La DGCCRF, par son action, lutte contre les pratiques commerciales trompeuses qui nuisent à l'intérêt économique des consommateurs et qui, dans le domaine de la santé, peuvent l'exposer à des risques.

### Faits marquants

**Les revendications d'ordre médical utilisées par certains professionnels peuvent s'avérer dangereuses** car elles sont susceptibles de détourner le consommateur de la consultation d'un professionnel de santé ou du suivi d'un traitement conventionnel pour une pathologie grave. Un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse a par exemple été dressé à l'encontre d'un professionnel qui prétendait soigner différentes pathologies comme la maladie de Parkinson ou la maladie d'Alzheimer.

De nombreux éléments relevés lors des contrôles témoignent de **liens étroits entre les professionnels, les organismes de formation et les entreprises commercialisant des produits associés à l'exercice** :

- formations-produits gratuites pour les professionnels ;
- mise à disposition, par les professionnels, de salariés pour enseigner en école de naturopathie ;
- présence des entreprises sur les lieux d'examen et d'obtention des diplômes (certification par des organismes privés).

Dans certains cas, à l'issue de la « consultation », les consommateurs sont invités à commander des produits en ligne et à saisir un code leur permettant de bénéficier de réductions mais également d'identifier le professionnel « apporteur d'affaire ». Une partie du chiffre d'affaires réalisé peut être reversé aux prescripteurs en numéraire ou sous forme de chèques-cadeaux.

**Certains professionnels collectent et conservent des données personnelles sensibles de leurs clients** : coordonnées, profession, bilans de santé et troubles dans des logiciels dédiés. **Aucun d'entre eux n'a pourtant pris les mesures destinées à protéger ces données**, certains les transmettant même directement aux entreprises intéressées via les plateformes en ligne qu'elles mettent à leur disposition. Des signalements ont été effectués auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) à la suite de ces constatations.

### ► Liens utiles :

[Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services](#)

[Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix](#)

[Fiche du ministère des solidarités et de la santé sur les « Pratiques de soins non conventionnelles »](#)

Fiche pratique « [Pratiques commerciales trompeuses](#) »

---

<sup>5</sup> Article 40 du code de procédure pénale.