

# Tous notés, même les médecins !

Une société propose, à partir d'aujourd'hui, de noter son médecin gratuitement sur Internet.

PAR DANIEL ROSENWEG

**APRÈS LES HÔTELS**, les restaurants, les logements de vacances et les chauffeurs, c'est maintenant au tour des médecins d'être notés. Ce matin, un nouveau site Internet (1) fait son entrée dans le paysage de la santé. MediEval4i, c'est son nom, a en effet été conçu pour permettre aux patients de noter gratuitement leurs médecins. « On n'évaluera pas la compétence médicale du professionnel de santé, s'empresse de préciser, Mathias Matallah, président fondateur de Medicine4i, maison mère de MediEval4i. Nous ne sommes pas médecins. »

Les patients internautes peuvent donner leur avis sur cinq items : la qualité de l'accueil, la durée de la consultation, la qualité de l'écoute, la ponctualité du médecin et enfin les explications sur le traitement. « À partir de ces appréciations, nous donnerons une note moyenne », poursuit le PDG de Medicine4i. La notation de 1 à 5 sera illustrée par des cœurs.

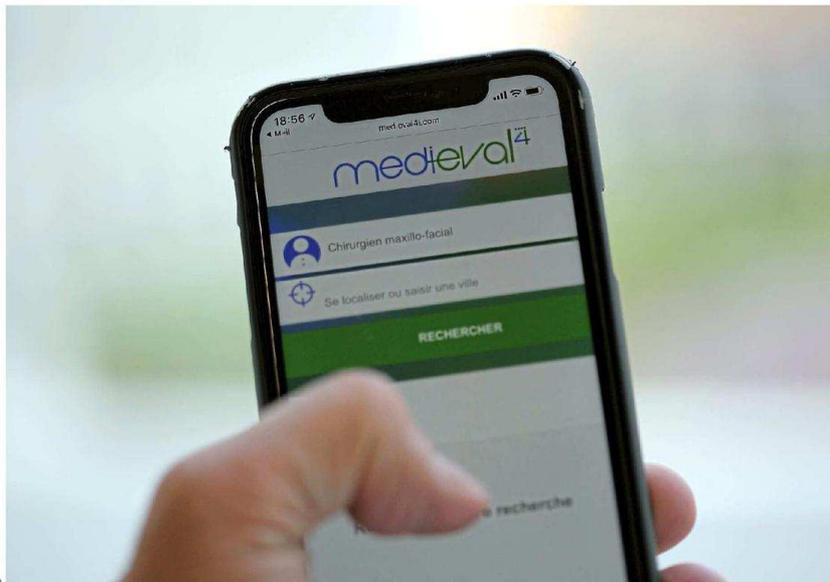
## DROIT DE RÉPONSE

Un dispositif de « modération » des avis, contre le dénigrement, la diffamation, la misogynie... a été mis en place, ainsi qu'un droit de réponse du médecin. Conscient qu'il arrive « en terrain miné » et là où d'autres acteurs avant lui se sont cassé les dents (*lire ci-contre*), il prévient : « Si les médecins se hasardent sur le terrain glissant de la polémique, ils vont se discréditer. »

Interrogé, le Conseil national de l'ordre des médecins n'a pas souhaité réagir « avant d'avoir vu le site ». De son côté, le président de MG France, premier syndicat de généralistes, Jacques Battistoni, exprime « la réticence des médecins à ces notations ». Il estime que « cela va accroître la pression sur eux dans une période déjà difficile où, pénurie de médecins oblige, ils doivent répondre à une forte demande. Cela va mettre le doigt sur un manque de moyens que toute façon ils n'ont pas. Une société commerciale peut augmenter ses tarifs pour améliorer son service, pas nous ».

De son côté, Doctolib, le lea-

**CELA VA ACCROÎTRE LA PRESSION [...] ET METTRE LE DOIGT SUR UN MANQUE DE MOYENS [...] UNE SOCIÉTÉ COMMERCIALE PEUT AUGMENTER SES TARIFS POUR AMÉLIORER SON SERVICE, PAS NOUS »**  
JACQUES BATTISTONI,  
PRÉSIDENT DE MG FRANCE



der de la réservation en ligne de consultation, précise ne pas vouloir s'engager dans cette direction, son président, Stanislas Niox-Chateau, estimant que le seul critère qui vaille, c'est la compétence du médecin.

## AMÉLIORER LE SYSTÈME QUI NE CESSE DE SE DÉGRADER

Le fondateur de MediEval4i, Mathias Matallah, qui a travaillé « dans tous les milieux de la santé pendant vingt-cinq ans », souligne que « rien n'a bougé, le système n'a cessé de se dégrader, nous sommes à un moment de fracture entre médecins et patients ». Ce dernier s'appuie sur un sondage (2) qu'il a fait réaliser auprès de 4 000 personnes. « Que l'on

**Les patients internautes peuvent donner leur avis sur cinq items : la qualité de l'accueil, la durée de la consultation, la qualité de l'écoute, la ponctualité du médecin et enfin les explications sur le traitement.**

paie 25 ou 50 €, ça ne change pas grand-chose à la durée de la consultation qui varie de dix-sept minutes chez le généraliste à vingt-six minutes chez le cardiologue », détaille Mathias Matallah. Et alors que c'est obligatoire, il explique : « seuls 17 % des sondés ont reçu à chaque fois que nécessaire une information sur les effets secondaires des médicaments prescrits alors que certains sont très dangereux. Il est temps de faire évoluer les comportements. A chacun son boulot, le nôtre c'est de défendre le patient ».

Pour financer MediEval4i, dont la consultation sera gratuite, Mathias Matallah ouvrira prochainement un comparateur d'offres en optique. « La

plate-forme sera rémunérée par l'opticien choisi. » Le PDG a d'autres projets pour se financer. « Nous voulons combler les lacunes sur l'information des patients en créant un site de recommandations médicales à partir de sources indiscutables et des travaux les plus avancés sur des pathologies comme le diabète, le cholestérol, l'hypertension... On indiquera les traitements de référence, les effets secondaires... » Un site qui fonctionnera sur abonnement payant.

(1) <https://medieval4i.com/fr/>  
(2) Etude réalisée en février 2019 par Harris Interactive, à partir d'un échantillon représentatif de 4 000 répondants.

## Un secteur qui résiste

**FRIANDS** d'avis et de recommandations en tous genres, les Français n'ont pas, jusqu'à présent, montré beaucoup d'appétence pour la notation de leurs médecins.

Avant MediEval4i, d'autres sites se sont, en effet, essayés sur ce créneau particulier. Ils s'appelaient Notetondoc, Note2bib.com, Demica.com... et tous se sont cassés les dents. Dernier né, créé en mars 2015, Quiconnaitunbon.com misait sur un partenariat avec les professionnels de santé invités à s'inscrire sur le site pour y être évalués. Il a été radié du registre du commerce en décembre 2017. Pourtant, aux Etats-Unis, le principe de la recommandation de médecins fait désormais partie du paysage. Leader du marché, le site RateMDs (« note mes docteurs ») a déjà enregistré deux millions d'avis sur 1,7 million de professionnels de santé sans choquer personne. **D.R.**

## La chasse aux faux avis

**SILA MODE** de la « recommandation » et des « avis » donnés sur tout et tout le monde rencontre un vrai succès, la DGCCRF, le gendarme de la concurrence et de la répression des fraudes, met en garde les consommateurs qui leur donneraient trop d'importance. Selon son enquête publiée en 2017, 35 % des professionnels et sociétés publiant des avis sont en infraction avec la réglementation. « Certaines plates-formes biaisent les résultats en tardant à publier les mauvais avis, détaille Loïc Tanguy, porte-parole de la DGCCRF. D'autres produisent de faux avis positifs achetés. »

Les contrôles menés en 2018 par ses services se sont soldés par

12 avertissements, 4 injonctions de mise en conformité, 2 amendes administratives et 4 procès-verbaux pour pratiques commerciales trompeuses. Certaines sociétés ont été sanctionnées pour concurrence déloyale. La DGCCRF rappelle que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les gestionnaires de plates-formes publiant des avis sont tenus d'informer les consommateurs de l'existence – ou pas – d'une procédure de contrôle des avis, de la date de publication de l'avis et des critères de classement.

Selon nos informations, la DGCCRF expérimente depuis 2018 de nouveaux algorithmes pour scanner plus vite et mieux les sites suspects. « Il faut que les consom-

mateurs aient conscience des limites des avis, qui ne sont pas tous loyaux, insiste Loïc Tanguy. Nous conseillons de multiplier les sources d'information et de recommandations, de regarder si les avis sont vérifiés et font suite à une véritable expérience de consommation. »

### 300 TECHNICIENS SCANNENT CHAQUE JOUR LES MILLIERS D'AVIS DÉPOSÉS

Avec 702 millions d'avis, TripAdvisor, la plate-forme dédiée au voyage créée en 2000, est devenu LE modèle mondial de la recommandation. Pour lutter contre la prolifération de « fake reviews » (faux avis), TripAdvisor a constitué une armée

de 300 techniciens chargés de scanner les milliers d'avis déposés quotidiennement. Son président assure avoir déjà fait fermer 60 sociétés dans le monde spécialisées dans la production de faux avis. Et – grande première ! – en septembre dernier, le tribunal de Lecce, dans le sud de l'Italie, a sanctionné de neuf mois de prison ferme et 8 000 € de dommages et intérêts, un entrepreneur italien récidiviste que TripAdvisor avait dénoncé.

Amazon, lui, limite le nombre d'avis à cinq par personne et par semaine. Et la plate-forme publie dorénavant des avis dits « achat vérifié », faisant suite à un achat contrôlé sur son site. **D.R.**



# Ventes flash de printemps

## Du 8 au 15 avril

Ventes flash exceptionnelles pour votre maison, votre jardin et plus encore !

Paiement en 4x sans frais\*



**34<sup>99</sup>€**  
**ECHO DOT**



**129<sup>90</sup>€**  
**FITBIT CHARGE 3**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**299<sup>99</sup>€**  
**ROUTEUR NETGEAR ORBI**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**264<sup>00</sup>€**  
**TOMTOM GO 6200**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**89<sup>99</sup>€**  
**CAMÉRA DE SÉCURITÉ ARLO**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**54<sup>99</sup>€**  
**MICROSOFT OFFICE 365 FAMILLE**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**89<sup>90</sup>€**  
**POTAGER D'INTÉRIEUR AEROGARDEN**  
LE 15 AVRIL SEULEMENT



**21<sup>99</sup>€**  
**PRESSE AGRUME RUSSELL HOBBS**

Voir conditions applicables sur amazon.fr \* Sur les ventes flash. Financement d'une durée inférieure ou égale à 3 mois consenti sous réserve d'acceptation par COFIDIS, SA à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 67 500 000 €. Siège social Parc de la Haute Borne, 61 avenue Halley 59866 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex - R.C.S LILLE METROPOLE SIREN N°325 307 106 enregistré auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 02 34 93. Vous bénéficiez d'un délai légal de rétractation au titre de la vente à distance. Voir conditions sur Amazon.fr/4xCB